

PROCESSO F.A N°: 2601056400100078301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIA VIEIRA VASCONCELOS BARRETO em face do fornecedor FORTALEZA COMERCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE MOVEIS E ELETRO LTDA – MAGAZINE DUARTE, na qual relata que adquiriu um sofá reclinável junto a reclamada e, no ato da entrega, constatou a existência de vícios no produto, consistentes em desnivelamento e mau funcionamento do mecanismo reclinável. Entretanto, afirma que comunicou imediatamente os defeitos à fornecedora, sendo informada de que a troca seria realizada no prazo de até 20 dias úteis, gerando o protocolo nº R20186226. Contudo, transcorrido o prazo estipulado, a demanda permaneceu sem solução. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a consumidora a imediata troca do produto adquirido.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, em documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 33, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.33, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú