

PROCESSO F.A Nº: 2508056400100017301

RECLAMANTE: LUANA SANTOS VIEIRA **CPF:** 081.523.973-42

RECLAMADA: BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA **CNPJ:** 11.137.051/0719-54

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUANA SANTOS VIEIRA em face do fornecedor BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA, através da qual expõe que realizou compras junto à fornecedora, nos valores de R\$ 355,28 reais e R\$ 232,83 reais, respectivamente, com o objetivo de atuar como revendedora dos produtos da empresa. Alega que, após a entrega do primeiro pedido, constatou a ausência de um item, sendo informada pela fornecedora de que o produto faltante seria encaminhado na compra subsequente. Contudo, ao realizar nova aquisição, verificou que o item não foi enviado, ocasião em que a empresa condicionou a entrega à realização de nova compra com valor mínimo de R\$ 200,00 reais. Sustenta que não possui interesse nem condições financeiras de efetuar nova aquisição, permanecendo pendente a entrega do produto anteriormente adquirido. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o reembolso do valor do produto não entregue ou envio do item.

Após análise dos autos, foi verificado 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, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 20, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes 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, 26 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária
Procon Maracanaú
Setor jurídico

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.20, 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, 26 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú