

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00002-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO ELENILDO DE SOUZA DA SILVA em face do fornecedor APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA, na qual o reclamante informa que, realizou a compra de uma serra mármore da marca Makita, no valor de R\$ 317,59 reais, por meio do site da empresa, com pagamento efetuado via cartão de crédito. No entanto, ao comparecer a loja física da reclamada, em Fortaleza, no dia 21/12/2024, para retirada do produto, foi surpreendido com a informação de que a mercadoria já havia sido entregue a terceiro não autorizado, que se apresentou apenas com o número do pedido e o CPF do reclamante, sem apresentação de documentos oficiais de identificação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita que a loja seja responsabilizada pela falha na segurança do processo de retirada do produto, e que sejam adotadas as medidas cabíveis para que o consumidor seja devidamente ressarcido pela falha cometida.

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, na mencionada audiência, conforme registrado no documento Termo de Audiência de Conciliação, p. 07, 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, 04 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, p. 07, 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, 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, 04 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú