

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00024-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUCIANO DOS SANTOS DA SILVA em face dos fornecedores GRUPO CASAS BAHIA S.A e LOJA ELECTROLUX COMERCIO VIRTUAL DE ELETRODOMÉSTICO, relata que adquiriu um fogão junto a Casas Bahia, no valor de R\$ 1.851,07 reais. Entretanto, o produto apresentou defeito, sendo substituído, porém o novo item também apresentou vício, tornando-o inutilizável. Por essa razão, solicitou o cancelamento da compra, sem solução até o momento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago.

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. 27, o consumidor 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 do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.27, 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, 06 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú