



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100014301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RENATA SOMBRA DE ARAÚJO - **CNPJ/CPF:** 011.633.903-99

Endereço: Rua Pedro Lourenço Guerreiro - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-220

Telefone: (85) 99130-6537

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: VIA VAREJO S/A

Nome Fantasia: VIA VAREJO S/A

CPF/CNPJ: 33.041.260/1745-88

Endereço de Correspondência: Rodovia BR-101 Sul Km 96,4 - 5205, GP01 BLSTRB - Distrito Industrial Diper - Cabo de Santo Agostinho - PE - 54503-900

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: : <https://meet.google.com/ygw-gute-edg>

Relato:

A consumidora informa que, no mês de maio de 2025, adquiriu um guarda-roupa, pelo qual efetuou o pagamento do valor total de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos), parcelado em 10 (dez) vezes no cartão de crédito.

Após o recebimento do produto em sua residência, durante o processo de montagem realizado por um montador designado pela empresa reclamada, a consumidora observou que algumas peças do móvel estavam quebradas. Diante disso, solicitou de imediato a interrupção da montagem e entrou em contato com a reclamada por meio de e-mail.

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

A empresa respondeu à solicitação, informando que seria providenciada a substituição do produto. Passados alguns dias, a consumidora foi avisada pela transportadora de que um funcionário realizaria a retirada do item danificado. No entanto, no momento agendado, não havia ninguém em casa.

Diante disso, a consumidora fez nova solicitação de retirada e, com o objetivo de evitar nova ausência, optou por deixar o produto na residência de sua vizinha. Todavia, ao comparecer ao local, o funcionário da transportadora recusou-se a realizar a retirada, sob a justificativa de que o produto não se encontrava em sua embalagem original.

Mais uma vez, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, relatando a situação. A empresa então orientou que o produto fosse embalado com plástico bolha, o que foi devidamente feito pela consumidora. Em uma terceira tentativa de retirada, outro funcionário da transportadora também se recusou a recolher o item, repetindo a alegação relacionada à embalagem.

Ao ser informada de que a consumidora seguiu as orientações da empresa para a embalagem, a transportadora reconheceu o equívoco e marcou uma nova tentativa de retirada, prevista para ocorrer até o dia 02 de julho de 2025. No entanto, tal retirada não foi realizada. Ao comparecer presencialmente à loja reclamada, a consumidora foi surpreendida com a informação de que o pedido de retirada havia sido cancelado.

Diante de todas essas tentativas frustradas de solução amigável, a consumidora dirigiu-se a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O cancelamento da compra;
2. O reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos);
3. A retirada do produto danificado de sua residência.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 03 de Julho de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

RENATA SOMBRA DE ARAÚJO