

**PROCESSO F.A Nº:** 2607056400100020301

**RECLAMANTE:** TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS **CPF:** 000.289.303-71

**RECLAMADA:** NS2.COM INTERNET S.A **CNPJ:** 09.339.936/0001-16

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS em face do fornecedor NS2.COM INTERNET S.A, através da qual expõe que, adquiriu um par de tênis junto à empresa fornecedora, pelo valor de R\$ 329,99 reais, conforme Nota Fiscal nº 7900595. Aduz que, foi informada de que a mercadoria havia sido entregue. Contudo, afirma que não recebeu o produto, tampouco houve entrega a pessoa autorizada em seu endereço. Após a análise da ocorrência, a fornecedora informou que a transportadora confirmou a entrega da mercadoria. Entretanto, a reclamante alega que não lhe foi apresentado qualquer comprovante idôneo da efetiva entrega, tais como assinatura do recebedor, registro fotográfico ou outro meio de prova apto a demonstrar o cumprimento da obrigação de entrega. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 18, o fornecedor esclareceu que o pagamento foi realizado por meio de cartão de crédito, dessa maneira, afirma que o estorno ocorrerá em 7 dias úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 21 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 26 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 28/07/2026 08:12:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Estagiaria Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a restituição do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 26, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.07.27 14:23:46  
-03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**