

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100049301

RECLAMANTE: MARIA JERLANY DE MELO BRILHANTE **CPF:** 021.790.113-18

RECLAMADA: LUCAS DE ARAUJO ALVES **CNPJ:** 47.263.471/0001-56

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA JERLANY DE MELO BRILHANTE em face do fornecedor LUCAS DE ARAUJO ALVES, através da qual expõe que adquiriu um kit de eletrodomésticos usados, composto por um fogão, um armário, uma máquina de lavar e uma geladeira, pelo valor total de R\$ 3.000,00 reais. Contudo, poucos dias após a aquisição, a geladeira passou a apresentar vício de funcionamento, tendo a reclamante comunicado imediatamente a empresa fornecedora, que se comprometeu a providenciar assistência técnica, o que não ocorreu. No decorrer das tentativas de solução, a máquina de lavar também apresentou vício, deixando de funcionar, sem que a requerida adotasse qualquer providência para sanar os defeitos constatados. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 25, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco apresentou qualquer comprovação de que tenha adotado medidas efetivas para solucionar os supostos vícios apresentados nos produtos. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

Assim, tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, conforme consta às fls.25, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

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

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 25, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú