

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00074-301

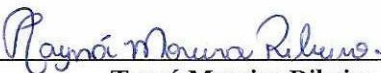
DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANNE DANIELLE PEREIRA DA SILVA em face do fornecedor CARTÓRIO 1 NOTARIADO E 1 OFC. DE REG. DA COM. MARACANAÚ, aduz que procurou o cartório para solicitar a sua certidão de nascimento junto ao cartório de origem que fica localizado em Teresina-PI 2º zona e era necessário efetuar o pagamento de uma taxa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) referente à certidão de materialização, certidão do registro, valor adicional de emolumentos e encargos de materialização, além do depósito prévio. A data prevista para a retirada da certidão era para o dia 26 de novembro de 2024, mas a consumidora foi informada que o cartório de Teresina ainda não havia respondido e que não seria possível a devolução do valor pago. No mês de dezembro de 2024 entrou em contato com o cartório e obteve a resposta que estavam aguardando resposta do cartório de origem e solicitaram que entrassem em contato em janeiro, assim foi feito, no mês de janeiro encaminhou-se novamente para obter as tais informações e se deparou que a versão disponível era a de rascunho e que não seria possível a impressão, com isso a reclamante solicitou o reembolso que foi negado, com a negação questionou então o prazo para a solução de sua demanda, mas não obteve uma resposta clara, apenas que deveria aguardar. Requereu a consumidora o reembolso do valor ou a entrega imediata de sua certidão de nascimento.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, apresentação de defesa, entretanto, em manifestação da consumidora às fls. 13, informou que a empresa resolveu a sua demanda antes da data da audiência.

Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme manifestação do consumidor a fls. 13, na qual afirma que a demanda foi resolvida, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2025.



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú