

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00074-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TAYNARA KÉRCIA SILVA DE LIMA em face do fornecedor COBASI COMERCIO DE PRODUTOS BÁSICOS E INDUSTRIALIZADOS S.A., relata que adquiriu produtos por meio do aplicativo oficial da reclamada, no valor de R\$ 203,83 reais, com prazo de entrega de 1 (um) dia útil. Contudo, até a presente data, os itens não foram entregues, apesar de constar, indevidamente, no sistema da fornecedora, a informação de entrega concluída. Afirma que buscou solução administrativa junto a reclamada, pleiteando esclarecimentos e a restituição do valor pago, sem sucesso. Destaca, por fim, que todas as tentativas de contato restaram infrutíferas, tanto para a efetiva entrega dos produtos quanto para o reembolso da quantia despendida. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a devolução integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão consumerista, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 14. Em razão do êxito obtido na demanda, 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, 04 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 14, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 04 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú