

**PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00005-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ WILLIAM DA COSTA CARDOSO em face do fornecedor FORTE PISCINAS LTDA., na qual aduz que fez a contratação dos serviços de escavação e instalação de uma piscina, totalizando o valor de R\$ 12.000,00 reais. O consumidor informa que já quitou o serviço, no entanto, a reclamada apenas comprou algumas peças e deixou em sua residência, mas nada fez em relação a escavação e nem a instalação. Com ausência do que foi contratado, buscou a empresa para saber maiores explicações e na ocasião fez a solicitação do reembolso, a empresa aceitou a proposta de reembolsar, mas não apresentou datas para que isso ocorresse, consequentemente, todas as vezes que o reclamante busca a empresa para saber uma data do estorno, não obtém respostas. Diante da situação, o consumidor solicita que a empresa oferte um prazo concreto para o cumprimento do estorno.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado, às fls. 30, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 08 de outubro de 2025.

---

**Karlyane Barros da Silva**  
**Jurídico**  
**Procon Maracanaú**

### **DESPACHO**

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.30, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 08 de outubro de 2025.

---

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