

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00025-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ELAINE MAYARA GOMES UCHOA em face do fornecedor CARAMANCHÃO E ASSOALHO., na qual relata que em 31 de março de 2025, celebrou contrato para compra e instalação de assoalho no teto de sua residência, pelo valor total de R\$ 11.500,00 reais, integralmente quitado. O contrato estipulava prazo de 30 (trinta) dias úteis para conclusão do serviço, prorrogáveis por até 15 (quinze) dias úteis em razão de condições climáticas adversas. Contudo, o prazo contratual foi ultrapassado e a contratada ainda não iniciou a execução dos serviços. A consumidora, após diversas tentativas infrutíferas de contato e ausência de respostas concretas, solicitou alternativamente, a imediata execução do serviço contratado ou a devolução integral da quantia paga.

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.26, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora 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, 14 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.26, 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, 14 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú