

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAÚ/CE

Processo/Atendimento nº: 2608056400100071301

Reclamante: GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA

Reclamada: COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA (FREITAS VAREJO)

COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA (FREITAS VAREJO), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 63.473.235/0013-54, com sede no Município de Maracanaú/CE, vem, respeitosamente, por seu representante legal, perante este ilustre Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** nos autos do atendimento em epígrafe, movido por GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas:

I. SÍNTESE DOS FATOS

O Reclamante compareceu pessoalmente ao estabelecimento comercial da Reclamada, situado em Maracanaú/CE, no dia 25/08/2026, oportunidade em que adquiriu presencialmente 04 (quatro) varões para cortina marca Pratiko, efetuando o pagamento no valor total de R\$ 231,96 (duzentos e trinta e um reais e noventa e seis centavos) por meio de transferência via PIX.

No dia posterior à compra, em 26/08/2026, o consumidor retornou à loja física solicitando o cancelamento do negócio jurídico com o consequente estorno em dinheiro, alegando exclusivamente que, por razões estritamente pessoais e de conveniência própria, os produtos haviam se tornado desnecessários.

Na ocasião do atendimento, a Reclamada informou a impossibilidade do estorno em espécie, tendo em vista a inexistência de previsão legal ou contratual para devolução do valor por mero arrependimento em compras presenciais. Contudo, pautando-se pela boa-fé e visando a satisfação do cliente, colocou à disposição a conversão do montante em crédito para utilização em futuras compras no estabelecimento, opção que restou recusada pelo Reclamante.

Inconformado, o consumidor instaurou o presente procedimento administrativo perante este órgão de defesa do consumidor, pleiteando a restituição integral da quantia paga.

II. DO MÉRITO: DA INAPLICABILIDADE DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO (ART. 49 DO CDC)

A pretensão deduzida pelo Reclamante carece de amparo legal e contratual, devendo ser julgada totalmente improcedente, consoante os fundamentos jurídicos expostos a seguir:

1. Da Restrição Legal do Direito de Arrependimento às Compras Fora do Estabelecimento Comercial (Art. 49 do CDC)

O artigo 49 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) consagra o direito de arrependimento (prazo de reflexão de 7 dias) de forma estrita e expressa para as contratações realizadas FORA do estabelecimento comercial, especialmente por telefone, internet ou a domicílio. Trata-se de garantia legal concebida para proteger o consumidor da vulnerabilidade de não ter contato direto com o produto no momento da compra.

No caso em apreço, o próprio Reclamante confirma que compareceu presencialmente à loja física da Reclamada, examinou os produtos disponíveis nas prateleiras e optou voluntariamente pela aquisição dos 04 varões para cortina. Sendo a compra realizada de forma presencial no estabelecimento comercial, resta cabalmente afastada a incidência do art. 49 do CDC.

2. Da Ausência de Vício ou Defeito de Fabricação no Produto (Art. 18 do CDC)

Tratando-se de vendas presenciais em estabelecimentos físicos, a obrigação legal do fornecedor de efetuar a troca do produto ou a devolução do dinheiro restringe-se às hipóteses em que o bem apresente vício de qualidade, quantidade, defeito ou inadequação para o consumo, nos exatos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme admitido pelo próprio Reclamante, os produtos encontram-se em perfeito estado de conservação, intactos e lacrados, decorrendo o pedido de desistência unicamente de motivação pessoal e subjetiva do comprador. Não há qualquer vício, defeito de fabricação ou falha na prestação do serviço por parte da Reclamada.

3. Da Inexistência de Obrigação Legal de Devolução por Mero Arrependimento em Loja Física

Inexistindo vício no produto e tendo a compra ocorrido na sede da empresa, o contrato de compra e venda aperfeiçoou-se de forma válida e legítima. A legislação pátria não

obriga o comerciante a desfazer o negócio jurídico firmado em loja física por mero desinteresse posterior do consumidor.

4. Da Boa-Fé e Conduta Comercial da Reclamada

Insta salientar que, embora isenta de qualquer dever legal de ressarcimento ou troca, a Reclamada agiu pautada na boa-fé objetiva e na cordialidade comercial ao oferecer voluntariamente a concessão de crédito interno para utilização futura pelo cliente na loja, demonstrando total respeito ao consumidor, opção que foi injustificadamente rejeitada pelo Reclamante.

III. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer a Reclamada a esta ilustre Diretoria do PROCON:

- a) O recebimento e regular processamento da presente Defesa Administrativa;
- b) O ACOLHIMENTO INTEGRAL da tese defensiva, reconhecendo-se expressamente a inaplicabilidade do direito de arrependimento (art. 49 do CDC) às compras efetuadas em estabelecimento comercial físico, bem como a inexistência de qualquer vício no produto;
- c) A IMPROCEDÊNCIA TOTAL da Reclamação Administrativa apresentada por GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA, determinando-se o consequente ARQUIVAMENTO definitivo dos autos.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Maracanaú/CE, 28 de setembro de 2026.



COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA