



À COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
MARACANAÚ/CE

DEFESA ADMINISTRATIVA

Ref. a atendimento nº 2504056400100009301

Reclamante: Rita de Cássia Queiroz Cavalcante

Reclamada: Delta Comércio De Móveis Ltda

DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 04.170.821/0001-27 com endereço na Rua Senador Pompeu, nº 1002, Bairro: Centro, Fortaleza/CE, CEP nº 60025000, vem, mui respeitosamente, perante Vossa Excelência, por meio de seus advogados abaixo assinados, requerer a habilitação nos presentes autos, a fim de regularizar sua representação processual e apresentar a defesa no bojo do processo administrativo.

I – DOS FATOS APRESENTADOS PELO CONSUMIDOR

1. A Consumidora informa que adquiriu, em 06/02/2025, um guarda-roupa na loja Top Móveis – Maracanaú.
2. Relata que, no ato da entrega do produto, verificou que o móvel estava com a porta de vidro rachada.
3. Informa que, ao entrar em contato com a loja, foi informada de que a peça de reposição já havia sido solicitada ao fornecedor, com previsão de entrega entre 30 a 40 dias, por vir de outro estado.
4. Entretanto, mesmo após o transcurso de mais de um mês e meio e de novas tentativas de contato, a loja limitou-se a responder que a peça “estava a caminho”, sem fornecer informações claras ou efetuar a devida substituição.
5. Diante do exposto, a Consumidora requer: (i) a troca da peça danificada; (ii) caso não seja possível, a substituição integral do produto; ou (iii) a devolução integral dos valores pagos.



II – DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

6. A par do mencionado no tópico anterior, tem-se que a Requerente não expõe a realidade dos fatos da forma que aconteceram. Cumpre frisar que a Requerida nunca se omitiu ou deixou de prestar esclarecimentos à Requerente.
7. Inicialmente, destaca-se que a Reclamada prontamente solicitou a reposição da porta de vidro, assim que tomou ciência da avaria comunicada pela Requerente. Tendo em vista que o item precisava ser encaminhado por fornecedor situado em outro estado da federação, foi informado à consumidora o prazo estimado de entrega entre 30 (trinta) e 40 (quarenta) dias.
8. A Reclamada já realizou a entrega da nova porta com espelho à consumidora, estando o item se encontrava em perfeitas condições, conforme registro colacionado abaixo.



9. Dessa forma, resta evidente que a Reclamada jamais se furtou ao cumprimento de suas obrigações. A tentativa da Requerente de ampliar o escopo da reclamação demonstra total descompasso com a boa-fé objetiva que deve nortear as relações de consumo.



10. Em razão do exposto, a consumidora falta com a verdade e age de má-fé, buscando beneficiar-se da própria torpeza. Ademais, o Requerente age de forma contrária ao disposto no art. 373, I, do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito.

11. Considera-se, portanto, que além de não comprovar o alegado, a Requerente manejou o presente procedimento administrativo por mero inconformismo, tentando exercer direito que, no caso concreto, não lhe assiste — qual seja, o direito de arrendimento.

12. Tal prerrogativa legal, prevista no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, somente é cabível quando a contratação ocorre fora do estabelecimento comercial, o que, notoriamente, não se aplica à situação sub judice, na qual a compra foi realizada de forma presencial na loja física da Reclamada.

13. Ante o exposto, não tendo havido qualquer falha por parte desta Defendente, requer-se o reconhecimento da regularidade da conduta adotada, com o consequente indeferimento dos pedidos formulados pela Requerente, julgando-se totalmente improcedente a presente reclamação, por absoluta ausência de responsabilidade da Reclamada.

III – DOS PEDIDOS

14. Diante de todo o exposto, requer a Reclamada que a presente defesa seja devidamente recebida e juntada aos autos da reclamação, para que, ao final, seja julgado improcedente o pleito da Requerente e determinado o arquivamento do feito, diante da inexistência de qualquer conduta ilícita ou omissiva por parte desta empresa.

15. Subsidiariamente, para o caso de não acolhimento da tese de ausência de responsabilidade, e em observância ao princípio da eventualidade, requer a Reclamada que não lhe seja imposta qualquer penalidade administrativa, reconhecendo-se, para tanto, os seus esforços contínuos e comprovados na busca pela solução do impasse, em estrita observância à boa-fé objetiva, aos deveres contratuais e aos princípios que regem as relações de consumo.



16. Requer-se, por fim, que as publicações pertinentes ao presente processo sejam feitas, **exclusivamente**, em nome do advogado **RODRIGO SILVEIRA LIMA** inscrito na **OAB/CE sob o nº 19.187**, sob pena de nulidade.

Termos em que,

Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 17 de abril de 2025.

RODRIGO SILVEIRA LIMA
OAB/CE Nº. 19.187

VICTOR RÉGIS BRASIL E SILVA
OAB/CE Nº. 21.936

JOSÉ LUCIANO SOLON DIAS JÚNIOR
OAB/CE Nº. 21.944

LARISSA MARIA NASCIMENTO FERREIRA
OAB/CE Nº 49.663