

**PROCESSO F.A Nº:**2605056400100016301

**RECLAMANTE:** CARLOS JOHNATAN MOREIRA DOS SANTOS– **CPF:** 605.784.233-24

**RECLAMADA:** MARIANA DOS SANTOS GONCALVES **CNPJ:** 62.306.016/0001-84

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS JOHNATAN MOREIRA DOS SANTOS em face do fornecedor MARIANA DOS SANTOS GONCALVES, através da qual expõe que em 15 de março de 2026, adquiriu um drone junto à empresa reclamada pelo valor de R\$ 3.500,00 reais, pago integralmente por cartão de crédito. Relata que embora tenha sido informado prazo de entrega de 5 a 10 dias úteis, o produto não foi entregue. Após o vencimento do prazo, o consumidor entrou em contato com a reclamada e optou pelo cancelamento da compra e restituição dos valores pagos. Aduz que em 06 de abril de 2026 foi informado de que o reembolso seria realizado em até 72 horas úteis, o que não ocorreu. Posteriormente, a reclamada voltou a prometer a devolução dos valores, estabelecendo novos prazos que igualmente não foram cumpridos. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a devolução imediata do valor pago.

Após análise dos autos conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 25, o consumidor deixou de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito, em verdade requereu o arquivamento do processo, conforme fls. 27.

Tendo em vista a ausência da parte consumidora, bem como seu requerimento posterior de arquivamento da demanda, inexistem elementos que justifiquem o prosseguimento do processo administrativo, 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, 29 de junho de 2026.

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**

Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando a ausência injustificada da parte reclamante à audiência de conciliação, conforme Termo de Audiência de fls. 25, bem como a sua manifestação posterior requerendo expressamente o arquivamento da demanda, conclui-se que não subsistem elementos que justifiquem a continuidade do presente processo administrativo. Diante da ausência de interesse no prosseguimento da reclamação e da inviabilidade de seu regular processamento, determino a adoção das providências de praxe para o arquivamento dos autos, classificando a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA..**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**