

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00011-301

DECISÃO

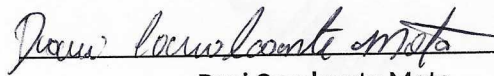
Trata-se de reclamação da consumidora Francisca Fernandes de Lima Cruz em face da Delta Comércio de Móveis Ltda, que relata ter adquirido uma cômoda em 31/03/2025, no valor de R\$ 672,12 reais, paga parcialmente via PIX (R\$ 278,80 reais) e o restante parcelado no cartão de crédito (R\$ 393,34 reais). Ao receber o móvel, constatou falta de peça e danos em outras partes. Foi informado pela reclamada que as peças seriam substituídas até 06/05/2025, porém o prazo expirou sem solução ou comunicação. A consumidora solicita o reembolso dos valores pagos. (fls. 02-03)

Compulsados os autos, verifica-se que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação realizada em 09/06/2025, conforme termo às fls. 21-22. Na ocasião, a reclamada propôs o cancelamento do produto e informou que o estorno do valor pago via cartão de crédito está em processamento, com prazo final em 11/06/2025. A consumidora aceitou a proposta e confirmou o recebimento do PIX de R\$ 278,80 reais em 29/05/2025. Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025


Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

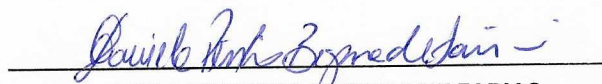
DESPACHO

Considerando que foi firmado ACORDO EM AUDIÊNCIA entre as partes, conforme consta às fls. 21-22, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como FUNDAMENTADA/ATENDIDA.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de agosto 2025


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00011-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA FERNANDES DE LIMA CRUZ em face do fornecedor DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA., na qual a autora relata que adquiriu, em 31/03/2025, uma cômoda modelo *Flora 4130-134 Amêndoa*, com 4 gavetas, 1 porta e rodízios, no valor total de R\$ 672,14 (seiscentos e setenta e dois reais e quatorze centavos). No ato da entrega e montagem, verificou a ausência de uma peça e o recebimento de outras danificadas. Entretanto, após contato com a loja, foi prometida a reposição das peças até 06/05/2025. Contudo, o prazo foi descumprido e não houve retorno da empresa. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o ressarcimento dos valores pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, a parte reclamada apresentou como proposta a realização do cancelamento da compra, com reembolso do valor pago por meio de cartão de crédito. Informou, ainda, que o processo de estorno foi devidamente iniciado, com previsão de finalização até o dia 11/07/2025. Durante a audiência, a consumidora manifestou sua expressa concordância com a proposta de acordo apresentada, aceitando-a integralmente. Também confirmou o recebimento do valor de R\$ 278,80 (duzentos e setenta e oito reais e oitenta centavos), referente à quantia paga via Pix, devidamente restituída pela fornecedora em 29/05/2025.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo quanto ao cancelamento do produto e o ressarcimento dos valores pagos, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 07 de julho de 2025.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 09/07/2025 11:14:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, p.07, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de julho de 2025.



Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 09/07/2025 10:46:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú