



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100074301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **30/09/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zni-mhyy-pcm>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Josiana Chagas do Nascimento Silva - **CNPJ/CPF:** 002.470.423-74

Endereço: Rua 6 - 464 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330

Telefone: (85) 98833-4176

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em 06/08, realizou a compra de um produto, qual seja, 01 (um) aparelho celular Samsung Galaxy A57 5G, 256GB, na cor lilás, por meio da plataforma digital da reclamada, pelo valor total de R\$ 2.552,22, mediante pagamento na modalidade carnê digital.

Informa que a plataforma estabeleceu como prazo para entrega a data de 21/08. Contudo, na referida data, o produto não foi entregue, o que causou estranheza à consumidora. Aguardou por mais 02 (dois) dias, acreditando que se tratava apenas de um atraso na entrega.

No dia 24/08, a consumidora abriu um protocolo de atendimento referente ao produto, tendo recebido, como retorno, apenas a informação de que seria necessário aguardar o prazo de 10 (dez) dias para uma possível solução.

Ademais, a consumidora realizou pesquisas acerca do status do pedido e constatou divergências nas informações disponibilizadas. Na plataforma da reclamada, o pedido aparentava constar como entregue, enquanto, após consulta junto à transportadora responsável, verificou que o produto se encontrava em atraso na entrega.

Ressalta, ainda, que tentou contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas em diversas oportunidades, porém não obteve êxito no atendimento ou na resolução da demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução eficaz para a situação apresentada.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja realizada, com urgência, a entrega do produto adquirido, em perfeito estado de conservação e funcionamento. Alternativamente, caso não seja possível a entrega, requer o estorno integral do valor pago pelo aparelho, inclusive das parcelas eventualmente já quitadas.

Maracanaú/CE, 09 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____