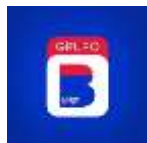


ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE MARACANAÚ – PROCON/CE

Processo nº: 26.08.0564.001.00031-301



GRUPO CASAS BAHIA S/A, já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **ALDENIA ABREU PATRICIO**, pelas razões que passa expor:

1. Panorama Geral

Consumidora relata ter ido adquirir um aparelho Samsung Galaxy A56 5G por R\$ 1.664,08 via boleto, mas constatou posteriormente que a compra foi parcelada em 15 vezes de R\$ 267,13, totalizando R\$ 4.006,95. Aduz que o montante superior decorre da inclusão de financiamento, seguro de quebra accidental da Zurich e do serviço "Comprovante de Venda Caminhão Premiado CB". Sustenta que não autorizou tais cobranças adicionais, pois manifestou interesse apenas no celular.

O que se demonstrará é:

- **A parte autora aduz a cobrança de juros abusivos e requer a reparação pelos danos;**
- **Ausência de comprovação de danos sofridos;**
- **Impossibilidade de rescisão contratual;**
- **Absoluta inexistência de vícios de vontade.**

2. Mérito

2.1. Dispensa do relatório econômico.

Por se tratar de empresa já consolidada no cenário Varejista no Brasil com vários anos de atividade e não havendo que se falar em qualquer probabilidade de falência ou insolvência, considerando ainda as dificuldades de obtenção do referido relatório econômico requerido por este Órgão, requer o Grupo Casas Bahia a dispensa de apresentação da mencionada documentação.

2.2. Impossibilidade de rescisão contratual. Absoluta ausência de vícios de vontade. Princípio da autonomia da vontade que deve prevalecer.

Com base nos relatos apresentados pela parte autora, não foram encontrados indícios de irregularidades na relação jurídica entre as partes. A parte autora escolheu adquirir o produto por meio do carnê oferecido pela parte Ré, certamente devido à facilidade de parcelamento oferecida.

O consumidor alega que não ficou satisfeita com os valores do seu financiamento, contudo, **a própria autora** formalizou planilha de demonstração, ficha de aprovação de crédito e contrato, que possuíam tais informações, logo, o **contrato de financiamento foi celebrado de forma voluntária pelas partes** e, portanto, deve ser cumprido em conformidade com o princípio da obrigatoriedade.

Note-se que toda a documentação pertinente ao contrato de financiamento encontra-se redigida de forma clara e objetiva, com títulos em letras maiúsculas e em negrito, **destacados os pontos mais importantes a serem observados**, como vigência, coberturas e formas de pagamento, bem como o valor do prêmio total do seguro.

Assim, resta claro que no formato dos contratos se encontra em harmonia com a previsão do art. 54, § 3º do Código de Defesa de Consumidor, vejamos:

Código do Consumidor: art. 54, § 3º

*[...] Os contratos de adesão escritos serão **redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis**, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [...]*

Dessa forma, sem que haja a comprovação de que o consumidor não tinha conhecimento dos valores que estavam sendo cobrados no parcelamento, **não há que se falar em ilicitude**, pois o mero arrependimento após o prazo legal de cancelamento não embasa a anulação do negócio jurídico regularmente contratado e a devolução de valores pagos.

condições previstas no caput do artigo 46 do Código de Defesa de Consumidor, **o que não é o caso**, pois a parte autora teve acesso aos documentos pertinentes à contratação do financiamento, que se encontram redigidos de forma clara, objetiva e de fácil compreensão.

Código do Consumidor: art. 46

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo [...]

Portanto, não parece crível que a Ré tivesse o poder de forçar o consumidor a contratar e assinar todos os documentos sem que a mesma estivesse ciente do que estava fazendo, já que ela era uma pessoa com pleno uso de suas faculdades mentais e capaz de assimilar e compreender os termos do contrato.

2.3. Aceitação de Termos e Condições de Financiamento

Ao adquirir o carnê, o reclamante reconhece e expressamente aceita todos os valores das parcelas, o preço final do produto financiado e a composição dos encargos financeiros (incluindo a taxa de juros e demais acréscimos) que incidem sobre o valor financiado. O aceite é dado de forma livre e informada, concordando a autora com as condições apresentadas previamente e dispostas no contrato de adesão/termo de compra, não havendo que se falar em desconhecimento ou discordância posterior quanto aos termos pactuados.

2.4. Do esclarecimento sobre Juros e Condições de Pagamento.

Gostaríamos de esclarecer que, para compras parceladas no carnê, as taxas e tarifas administrativas são informadas ao consumidor no momento da venda, por meio da planilha CET (Custo Efetivo Total), que acompanha o pedido e o contrato. A precificação de todos os itens nas lojas já inclui as taxas de financiamento. O contrato de financiamento é celebrado entre o consumidor e a instituição bancária, sendo as Casas Bahia apenas garantidora. O CET assinado permite ao consumidor comparar as condições de crédito e escolher a melhor opção. A empresa segue a legislação vigente, garantindo que os juros sejam calculados de acordo com as orientações do CMN, sempre abaixo da inflação do período.

2.5. Do cancelamento.

No caso em tela, esclarecemos que o departamento competente foi acionado para efetuar a imediata desativação dos produtos e garantias associados ao ajuste, especificamente: Seguro Fique

Seguro (Certificado nº 21 1789 080699214) e os Serviços Técnicos (Certificados nº 21 1789 000213389 e 21 1789 000213397).

Concluída a baixa, o contrato nº 21 1789 00765547 passará pela devida readequação, refletindo a diminuição proporcional das importâncias relativas aos itens suprimidos.

2.6. Da recuperação judicial e da preservação da atividade empresarial.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o **GRUPO CASAS BAHIA S.A. apresentou, em 16 de agosto de 2026, pedido de recuperação judicial perante o Poder Judiciário**, como medida destinada à reorganização de sua estrutura econômico-financeira e à preservação da continuidade de suas atividades empresariais.

A recuperação judicial constitui **instrumento legal de reorganização e preservação da empresa**, expressamente disciplinado pela Lei nº 11.101/2005, não se confundindo com falência, encerramento das atividades ou dissolução da sociedade empresária.

Com efeito, o próprio **art. 47 da Lei nº 11.101/2005** estabelece que a recuperação judicial tem por objetivo viabilizar a superação da situação de crise econômico-financeira do devedor, permitindo **a manutenção da fonte produtora, dos empregos, dos interesses dos credores, da função social da empresa e do estímulo à atividade econômica**.

Nesse contexto, a adoção da medida recuperacional demonstra justamente a intenção da Companhia de **preservar suas operações, reorganizar suas obrigações e assegurar a continuidade sustentável de suas atividades**, mantendo o funcionamento de suas lojas, canais digitais, centros de distribuição e demais estruturas operacionais.

Importante registrar, portanto, que o simples ajuizamento do pedido de recuperação judicial **não implica presunção de incapacidade operacional da Companhia, tampouco representa reconhecimento de falha na prestação dos serviços, descumprimento das normas consumeristas ou procedência automática das alegações formuladas na presente reclamação administrativa**.

Ao contrário, o procedimento recuperacional possui finalidade essencialmente econômico-financeira e deve ser analisado de maneira independente dos fatos específicos discutidos neste procedimento administrativo, cuja eventual responsabilidade da Companhia deverá ser aferida exclusivamente à luz das circunstâncias concretas da relação de consumo e dos elementos probatórios constantes dos autos.

Ademais, nos termos do **art. 49 da Lei nº 11.101/2005**, **submetem-se, em regra, ao regime recuperacional os créditos existentes na data do pedido**, ainda que não vencidos, observadas, naturalmente, a natureza de cada obrigação e as exceções previstas na própria legislação.

Assim, eventual obrigação de natureza patrimonial que venha a ser reconhecida e que possua fato gerador anterior ao pedido deverá ser analisada à luz das disposições da Lei nº 11.101/2005 e das determinações emanadas pelo Juízo competente, sem que isso represente qualquer resistência injustificada da Companhia ao atendimento de seus consumidores.

Dessa forma, requer-se que a situação recuperacional seja considerada por este Órgão apenas em seus **estritos efeitos jurídicos**, afastando-se qualquer interpretação no sentido de que o pedido de recuperação judicial, isoladamente considerado, pudesse constituir elemento indicativo de má-fé, desídia ou deficiência generalizada no atendimento aos consumidores.”

Diante disso, requer-se o arquivamento da presente reclamação administrativa por ausência de comprovação mínima da existência do alegado defeito.

3. Pedidos

- ✓ **O não acolhimento do pleito da consumidora e o afastamento de qualquer penalidade** por não haver qualquer infração ao CDC;
- ✓ O arquivamento da queixa, em razão da ausência da comprovação de dano causado a consumidor;
- ✓ Por fim, que seja determinado que toda e qualquer intimação seja levada a efeito em nome do advogado **Diogo Dantas de Moraes Furtado, OAB/PE 33.668**, sob pena de nulidade;

Declaram-se autênticos todos os documentos juntados com a presente defesa administrativa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 14 de setembro de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668



Contato para negociação
acordocbqca@queirozcavalcanti.adv.br