



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.08.0564.001.00074-301

**Reclamante:** Josiana Chagas do Nascimento Silva, **CPF:** 002.470.423-74, **Endereço:** Rua 6 - 464 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330, **Telefone:** (85) 98833-4176.

**Reclamado:** GRUPO CASAS BAHIA S.A., **CNPJ:** 33.041.260/0652-90, **Endereço:** Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918.

Aos 30 de setembro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Roberta Rayssa Alves da Silva, inscrita no CPF de nº 706.142.214-98, e-mail: apoio.jannaynafranca@gmail.com, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Roberta Rayssa, informa que, O GRUPO CASAS BAHIA S.A. sustenta que não houve falha na prestação dos serviços, afirmando que adotou imediatamente as providências necessárias para apurar o ocorrido junto ao setor logístico e manteve contato direto com a consumidora para prestar esclarecimentos e suporte. Defende a inexistência de omissão, negligência ou infração ao CDC, requerendo o arquivamento da reclamação.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, no dia 19/09/2026, a transportadora atualizou o status do pedido, informando que havia chegado na unidade Cabo Santo Agostinho, no horário de 00:00 e na mesma hora também atualizaram que estava em rota de devolução, na manhã seguinte entrou em contato com o chat da empresa reclamada e foi informada que não encontraram o endereço da consumidora. Diante das informações a consumidora informa que esta no prejuízo, pois já efetuou o pagamento da 1ª parcela, bem como deu uma entrada de R\$ 858,73 (oitocentos e cinquenta e oito reais e setenta e três centavos), não tem mais interesse no aparelho celular, hoje a consumidora tem interesse no valor que foi pago.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e em observância da conciliadora foi proposto o reagendamento de uma nova audiência, para que fosse incluído no polo passivo a transportadora, ASAP LOG, para apresentar também os devidos esclarecimentos acerca da entrega do produto e saber a real localização do produto, conforme ainda informado pela preposta, as Casas Bahia também tiveram dificuldade em obter retorno da transportadora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, e diante da observância da conciliadora, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada apresente a real situação de onde encontra-se o aparelho, bem como a inclusão no polo passivo desta ação a empresa ASAP LOG, CNPJ nº 04.221.023/0024-7, endereço: Rodovia Anel Viário, 4902, Galpão 1, Parte Lote Parque Novo Mondubim, Boa Esperança - Maracanaú-CE, CEP: 61.935-180, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 03 de Novembro de 2026 às 11h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

**LINK DA AUDIÊNCIA:** <https://meet.google.com/bsj-rthx-qys>

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada

PROCON MUNICIPAL  
PREFEITURA DE MARACANAÚ  
*Tayná Moreira Ribeiro*  
Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliação - Mat: 56132

Maracanaú/CE, 30 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

*Joilana Chagas do Nascimento Silva*  
Joilana Chagas do Nascimento Silva (Reclamante)

### PRESEÇA VIRTUAL

Roberta Rayssa Alves da Silva (Preposta)  
GRUPO CASAS BAHIA S.A. (Reclamada)

