

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

Processo nº: 26.06.0564.001.00055-3



GRUPO CASAS BAHIA S/A, já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA**, pelas razões que passa expor:

1. Panorama Geral

Trata-se de reclamação promovida pela consumidora relatando vício no guarda-roupa adquirido, referente ao descolamento do espelho e da porta. A ré prestou o devido suporte inicial de atendimento, esclarecendo o fim da garantia contratual e direcionando a cliente ao fabricante responsável para o acionamento da assistência técnica. Evidenciando a atuação da empresa pautada na boa-fé e no fornecimento de orientações claras, reitera-se a disposição em colaborar para a solução consensual da lide perante este Órgão.

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. Da verdade dos fatos

Restará evidente que, na presente queixa, a reclamada não praticou ato ilícito ensejador de danos de qualquer natureza.

A reclamada, agindo de boa-fé, vem esclarecer que em nosso sistema, em relação ao caso em questão, cumpre destacar que a empresa Requerida jamais se opôs à solução da controvérsia, tendo autorizado integralmente a continuidade do suporte à Consumidora. A fim de equacionar o impasse de forma célere e harmoniosa, foi franqueado à Requerente o exercício do direito de

escolha entre a substituição do produto por outro de mesma espécie ou a rescisão do negócio com a devida restituição dos valores pagos, em estrita observância às alternativas facultadas pelo Artigo 18, § 1º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Ocorre que, para a viabilização logística do recolhimento da mercadoria, faz-se indispensável a colaboração da Autora no sentido de disponibilizar o bem previamente desmontado e devidamente acondicionado.

Esclarece-se que a exigência não impõe ônus excessivo, sendo admitida a utilização de embalagens similares caso a original não tenha sido preservada, medida necessária apenas para resguardar a integridade física do produto durante o transporte de retorno. Assim, resta demonstrada a boa-fé da Ré e a ausência de qualquer pretensão resistida, cabendo unicamente à Consumidora cumprir as etapas operacionais mínimas para o efetivo aperfeiçoamento da medida escolhida.

Na presente queixa não há qualquer comprovação de que teve outras consequências que pudessem representar graves constrangimentos ou danos causados à parte, requerendo assim o arquivamento da queixa.

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 presente reclamação;
- ☑ 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, 28 de julho de 2026



Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668



Contato para negociação
acordocbqca@queirozcavalcanti.adv.br