

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

Processo nº: 26.05.0564.001.00069-3



GRUPO CASAS BAHIA S.A., já qualificado nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **GABRIEL ALMEIDA DA SILVA**, pelas razões que passa a expor.

1. Resumo da demanda

O consumidor adquiriu uma televisão nas Casas Bahia em 18/09/2022, contratando garantia estendida da Zurich por quatro anos mediante pagamento adicional. Contudo, não recebeu a apólice e, ao apresentar defeito na tela em maio de 2026, foi informado que a garantia expirou em 2025. A seguradora nega a existência de certificado vinculado ao cliente, e a loja diverge sobre a data da compra. Após diversas tentativas frustradas de solução administrativa e ausência de suporte adequado, o consumidor recorre a este órgão para sanar o impasse, pleiteando o cumprimento da cobertura contratada ou a reparação diante da divergência e falha na prestação do serviço.

2. ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

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. Problema de resolvido (perda do objeto)

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, informamos que, o processo de troca referente ao seu produto foi finalizado com sucesso. Confirmamos que o problema já foi resolvido e o atendimento foi concluído em nosso sistema.

```

S652M01                CRÉDITOS DO CLIENTE                CONSULTA

Ponto de Atividade ==> Empresa : 21      Filial : 0650      Tipo Atividade : A

Cliente:                 CPF:                 CNPJ:
Cliente: 111811260       CPF: 4368049306       CNPJ:
Nome...: GABRIEL ALMEIDA DA SILVA

X Código: 313822907      Emp/FIL: 21 1789 CB      Data: 12/06/2026
Documento: STD 230980180                               DISP
Pagamento: TEF DEBITO      Emp/FIL: 21 1789
Devolução: REUTILIZAR EM NOVA COMPRA      Valor: 2299,00
Situação: CRÉDITO PAGO      Valor Utilizado: 2299,00

Total de créditos do cliente em aberto ==> R$ 0,00
ENTER-PROCESSA F2-MENU F3-RETORNA F4-CONS.DOC.UTILIZADO F5-DETALHE CRÉDITO
F6-CONS.DOC.EM ABERTO F7-CONS.TIPO CREDITO F8-AVANÇA PA1-LIMPA PA2-FIM

```

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

- ☒ **a)** O acolhimento da preliminar levantada;
- ☒ **b)** O reconhecimento da ilegitimidade passiva do Grupo Casas Bahia, solicitando desde já sua exclusão do polo passivo;
- ☒ **c)** 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.

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

Caso ultrapassadas as preliminares, o que não se espera, requer o não acolhimento do pleito do consumidor, bem como o arquivamento do presente processo administrativo, além de que seja afastado qualquer outra penalidade por não se caracterizar infração ao CDC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 7 de junho de 2026.

Diogo Dantas de Moraes Furtado
OAB/PE 33.668