

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00031-301

RECLAMANTE: ALDÊNIA ABREU PATRICIO **CPF:** 367.881.553-72

RECLAMADA: GRUPO CASAS BAHIA S.A **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora ALDÊNIA ABREU PATRICIO em face da fornecedora GRUPO CASAS BAHIA S.A, através da qual relata que ao comparecer às Casas Bahia adquiriu um aparelho celular sendo informada que o valor era de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos). Contudo, ao efetuar o pagamento da primeira parcela e analisar o carnê recebido, constatou que a aquisição havia sido parcelada em 15 (quinze) parcelas de R\$ 267,13 (duzentos e sessenta e sete reais e treze centavos), totalizando R\$ 4.006,95 (quatro mil e seis reais e noventa e cinco centavos), valor superior ao inicialmente informado. Aduz que, ao analisar a documentação que lhe foi entregue, constatou a existência de um financiamento vinculado à aquisição, bem como a inclusão de seguro contra quebra accidental e de outros serviços que afirma desconhecer e não ter autorizado a contratação. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a exclusão de todos os produtos, serviços e encargos adicionais não solicitados e a adequação do débito ao valor originalmente informado de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl.32, a reclamante ausentou-se de ato conciliatório.

Observa-se que foi concedido o prazo legal à consumidora, fl.42, com o intuito de dar sequência andamento ao devido processo administrativo e justificar sua ausência no ato conciliatório, contudo, não houve retorno da parte reclamante.

Da análise dos autos, o procedimento administrativo de proteção e defesa do consumidor tem por finalidade possibilitar a adequada apuração dos fatos apresentados pelo reclamante, mediante a participação das partes e a regular instrução do feito. Nesse sentido, a participação do consumidor é necessária especialmente quando a controvérsia depende de esclarecimentos acerca dos fatos narrados, da documentação apresentada pelo fornecedor e do interesse da própria parte

reclamante no prosseguimento da demanda. No presente caso, embora tenha sido oportunizada à parte reclamante a possibilidade de justificar sua ausência e requerer o prosseguimento da reclamação, esta permaneceu inerte, deixando transcorrer o prazo concedido sem qualquer manifestação. Assim, diante da ausência injustificada à audiência e da posterior inércia da consumidora, resta prejudicado o regular prosseguimento da instrução administrativa e a análise aprofundada do mérito da reclamação, não sendo possível a este órgão suprir a ausência de manifestação da parte interessada. Dessa forma, considerando que não houve manifestação posterior da consumidora que demonstrasse seu interesse na continuidade do procedimento, mostra-se cabível o encerramento do feito administrativo.

Diante do relatado, tendo em vista a ausência da consumidora ao ato conciliatório, fl.32, a falta de sua manifestação, fl. 42, no devido prazo legal e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 08 de outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:51:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.32, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte reclamante a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16 10:19:00 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú