

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100055301

RECLAMANTE: MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA **CPF:** 952.941.803-59

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA em face do fornecedor GRUPO CASAS BAHIA S.A., através da qual expõe que adquiriu um guarda-roupa com portas de correr e espelho, cuja entrega e montagem foram realizadas por técnicos indicados pela própria empresa, sem qualquer irregularidade aparente. Aduz que, após certo período de uso, o espelho fixado em uma das portas desprende-se da estrutura do móvel, ocasionando também o desacoplamento da porta, o que comprometeu sua utilização. Afirma que a presença de resíduos da substância adesiva utilizada na fixação do espelho evidencia possível vício de fabricação ou de montagem. Informa que comunicou o problema à reclamada, que alegou o término da garantia contratual e a orientou a contatar a fabricante. Esta, por sua vez, informou que enviaria um técnico para substituição da porta no prazo de 15 (quinze) dias. Contudo, o atendimento não foi realizado e, apesar das sucessivas tentativas de contato, a reclamante não obteve solução para o vício apresentado. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o envio de assistência técnica para a realização do reparo definitivo do produto, mediante a substituição da porta de correr com espelho e o restabelecimento das condições adequadas de uso e funcionamento do guarda-roupa.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 102 dos autos, o fornecedor esclareceu que propôs o cancelamento da compra, mediante a coleta do guarda-roupa na residência da consumidora, a qual deverá disponibilizar o produto desmontado. Informou, ainda, que a reclamante deverá fornecer endereço completo, e-mail e telefone para viabilizar a coleta. Após a retirada do produto, será realizada a restituição do valor de R\$ 1.219,42 reais, bem como o pagamento de R\$ 300,00 reais a título de retratação, ambos por depósito em conta, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da homologação do acordo. Durante a audiência, a consumidora se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora ao apresentar proposta de acordo, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 05/08/2026 09:52:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 102, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.04 13:57:40
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú