



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2606056400100055301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/07/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xru-mmes-nrd>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA - **CNPJ/CPF:** 952.941.803-59

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - 1644 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 99437-6891

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu junto à fornecedora reclamada um guarda-roupa com portas de correr e espelho. Afirma que a entrega e a montagem do produto foram realizadas por técnicos indicados pela fornecedora, tendo o móvel sido instalado no quarto de sua filha, sem que fossem constatadas irregularidades naquele momento.

Aduz que, após certo período de utilização, o espelho fixado em uma das portas de correr desprende-se da estrutura do móvel, ocasionando também o desacoplamento da própria porta, impossibilitando sua adequada utilização. Informa, ainda, que foi possível verificar resíduos da substância adesiva utilizada na fixação do espelho, o que, em seu entendimento, evidencia falha na montagem ou na fabricação do produto.

Diante da situação, entrou em contato com a Casas Bahia para comunicar o vício apresentado e solicitar a reparação do móvel. Contudo, foi informada de que a garantia contratual havia expirado, sendo orientada a entrar em contato diretamente com a fabricante, cujos dados lhe foram fornecidos.

Relata que seguiu as orientações recebidas e contatou a fabricante, ocasião em que foi informada de que seria encaminhado um técnico para realizar a substituição da porta de correr com espelho, no prazo de 15 (quinze) dias.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao local. Afirma que realizou diversas novas tentativas de contato com a fabricante, porém não obteve solução efetiva para a demanda. Sustenta que, em algumas oportunidades, foi informada de que a situação seria analisada e, em outras, apenas lhe foi solicitado que aguardasse por prazo indeterminado, sem qualquer previsão concreta para o atendimento.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora e da fabricante, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: 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, sem quaisquer ônus adicionais.

Maracanaú/CE, 08 de Julho de 2026 .



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____