

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

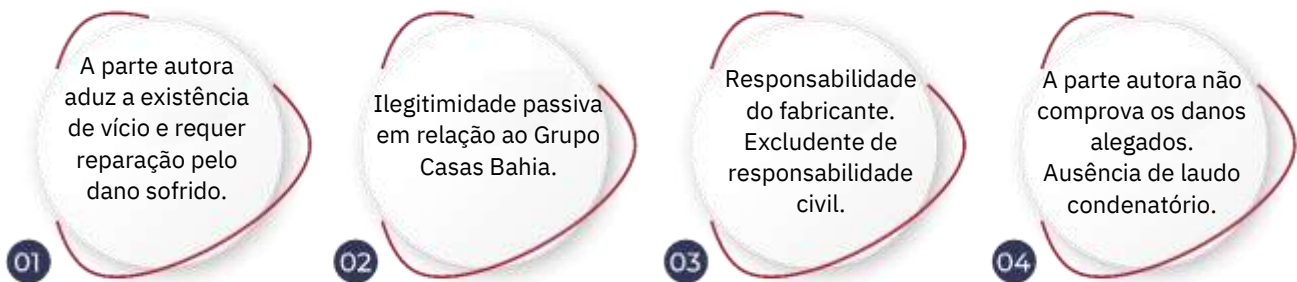
**CASAS  
BAHIA**

**VIA VAREJO S/A**, já qualificado nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **LUCIANO DOS SANTOS DA SILVA**, pelas razões que passa a expor.

### 1. Resumo da Demanda

O consumidor adquiriu um fogão junto à requerida em dezembro de 2025, pelo valor de R\$ 1.851,07, vindo a solicitar a substituição do item após identificar um defeito na fixação da tampa de vidro. Realizada a troca pela empresa, a cliente afirma que o segundo produto entregue apresentava avarias estéticas (amassado na mesa), o que motivou um novo contato para solicitar o cancelamento da compra. A lide reside na insatisfação da consumidora quanto ao tempo de espera para a resolução definitiva do impasse, que já perdura por aproximadamente um mês, buscando-se agora a formalização do distrato e a restituição dos valores pagos diante da persistência de vícios no produto fornecido.

### O que será demonstrado é:



### 2. ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

## **2.1. Da ilegitimidade passiva. Produto fora da garantia legal. Responsabilidade do fabricante – Arts. 12 e 26, II, do CDC.**

O Grupo Casas Bahia **é parte ilegítima** para compor o polo passivo da presente reclamação, uma vez que, à época da constatação do vício, já se encontrava **expirado o prazo de garantia legal de 90 dias** previsto no art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ressalte-se, ainda, que a empresa **não atua como fabricante nem como prestadora de assistência técnica**, exercendo tão somente a função de intermediária na cadeia de consumo.

Nos termos do art. 12 do CDC, **a responsabilidade objetiva pela qualidade e segurança do produto é atribuída ao fabricante**, que responde pelos vícios de funcionamento que comprometam a adequação do bem ao uso a que se destina. Assim, esgotado o prazo de garantia legal, **inexiste obrigação legal ou contratual imputável ao comerciante**, sobretudo quando não configurada conduta que enseje responsabilidade solidária.

Diante disso, **requer-se o imediato arquivamento da presente reclamação ou, alternativamente, a exclusão do Grupo Casas Bahia do polo passivo**, para que o procedimento siga exclusivamente em face do fabricante, legítimo responsável pela solução da demanda.

## **2.2. Manifesta responsabilidade de terceiro. Excludente de responsabilidade civil - Art. 14, §3, II, do CDC.**

Caso não seja acolhida a preliminar de ilegitimidade passiva do Grupo Casas Bahia, **é imprescindível o reconhecimento de sua ausência de responsabilidade** pelos fatos narrados. Isso porque, não há nos autos do processo administrativo qualquer prova, ainda que mínima, de que a parte reclamada tenha contribuído, por ação ou omissão, para a ocorrência do vício apontado no produto. Ao contrário, **os elementos constantes dos autos indicam tratar-se de eventual defeito de fabricação**, já que o bem foi comercializado em perfeitas condições de uso e funcionamento.

Nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC, o fornecedor de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, hipótese que afasta o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

Nesse sentido, ao receber a comunicação da existência de suposto defeito no produto, o atendimento realizado pelo Grupo Casas Bahia segue o procedimento padrão:



A Casas Bahia esclarece que não possui qualquer responsabilidade sobre o defeito apresentado no produto ou sobre o atendimento técnico fornecido pela assistência técnica. O compromisso da loja se limita à venda do produto e ao fornecimento de informações sobre a garantia fornecida pelo fabricante. A Casas Bahia cumpriu integralmente suas obrigações contratuais, informando corretamente à Reclamante sobre as condições da garantia e os direitos do consumidor, conforme estabelecido pela legislação.

Qualquer questionamento sobre o prazo de agendamento do técnico, a qualidade do atendimento prestado ou a resolução do defeito do produto deve ser direcionado exclusivamente ao fabricante ou à seguradora responsável pela garantia estendida, que são as partes responsáveis por esses serviços. A loja Casas Bahia não tem envolvimento nas questões relacionadas ao atendimento técnico, sendo esta de competência exclusiva do fabricante, que deve fornecer o suporte necessário conforme estipulado na garantia.

Portanto, a Casas Bahia não tem responsabilidade sobre o defeito ou sobre o atendimento técnico prestado, uma vez que cumpriu sua função de venda e fornecimento de informações sobre a garantia, sendo a responsabilidade do fabricante ou da seguradora para a resolução do problema. Ademais, não houve registro de reclamação dentro do prazo de 07 dias de responsabilidade do Grupo Casas Bahia.

Dessa forma, **sendo a reclamada apenas a revendedora dos produtos, não tendo qualquer previsibilidade dos defeitos** que ao decorrer do uso do produto possam vir a ser apresentados,

deve ser excluído o dever de reparar em face dela, posto se tratar de um **caso claro de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, no caso, o fabricante.**

Sendo assim, ausente o nexo causal entre os danos alegados e qualquer conduta atribuível ao Grupo Casas Bahia, **impõe-se o reconhecimento da excludente de responsabilidade civil**, nos exatos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, por **absoluta ausência de responsabilidade da comerciante.**

### **2.3 Da análise necessária a respeito do vício do produto. Ausência de laudo condenatório. Ônus da prova - Art. 373, I, CPC.**

O consumidor **não apresentou laudo técnico que comprove o alegado vício**, o que inviabiliza a verificação dos fatos, já que essa prova é essencial para identificar a existência e a origem do defeito, bem como atribuir corretamente a responsabilidade. **Sem essa análise, não há como afirmar a ocorrência do vício nem sua relação com o fornecedor**, sendo certo que apenas o fabricante ou a assistência técnica autorizada possuem competência para atestar eventuais falhas no produto.

Não obstante, importa ressaltar **que o Procon não detém competência para determinar a realização de perícia**, sendo esse meio de prova reservado ao Poder Judiciário. Sendo assim, **ausência de laudo técnico inviabiliza a continuidade da reclamação administrativa**, por ausência de elementos mínimos que sustentem o direito alegado.

Portanto, **o mero inconformismo do consumidor, desprovido de prova idônea, não pode ser tomado como verdade absoluta**, pois é necessária a comprovação objetiva do vício alegado, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, que impõe à parte autora o ônus da prova dos fatos constitutivos de seu direito.

A empresa reafirma seu compromisso com a qualidade no atendimento e a transparência em todas as etapas do processo, buscando sempre a satisfação do cliente e a solução para eventuais problemas de forma justa e transparente.

Diante disso, **requer-se o arquivamento da presente reclamação administrativa por ausência de comprovação mínima da existência do alegado defeito.**

### 3. Pedidos

- a) O não acolhimento do pleito do consumidor e o afastamento de qualquer penalidade** por não haver qualquer infração ao CDC;
- b) O arquivamento da presente reclamação, com 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.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 23 de abril de 2026.

**Diogo Dantas de Moraes Furtado**

**OAB/PE 33.668**