



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2511056400100047301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** CARLOS JEFERSON BEZERRA BARROS - **CNPJ/CPF:** 039.306.733-55

**Endereço:** Rua 54 - 499 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160

**Telefone:** (85) 8787-2212

**E-mail:**

**Procurador(a):** - **CPNJ/CPF:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **12/01/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ezy-mdkc-smm>

**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu um sofá na loja Casas Bahia em 25/09/2025. Informa que, ao receber o produto, constatou a existência de defeito, motivo pelo qual solicitou a troca. Entretanto, ao receber o novo sofá, verificou que este apresentava qualidade inferior ao originalmente adquirido, além da expressiva demora na entrega. Diante dessa situação, requereu o cancelamento da compra, por ser a única alternativa disponível, esclarecendo que sua real intenção era a troca pelo mesmo modelo. O cancelamento, então, foi efetivado pela empresa.



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

Afirma que o produto foi recolhido antes mesmo do prazo estabelecido e que ficou acordado que a restituição do valor pago, incluído o frete, seria realizada no prazo de 48 horas. Contudo, desde 25/10/2025, data do cancelamento, o consumidor permanece aguardando o ressarcimento, já tendo transcorrido mais de um mês sem que a empresa efetuasse o reembolso, apesar das diversas tentativas de contato.

Diante do transtorno e da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou o Procon para intermediação do conflito.

**Pedido: Requer, assim, a restituição integral do valor correspondente ao sofá pelo preço praticado atualmente ou, alternativamente, a troca do produto pelo mesmo modelo originalmente adquirido.**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Dezembro de 2025 .

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

**Recebi a presente notificação nesta data: 10/12/2025**

**Ass. do consumidor(a):** \_\_\_\_\_

**CARLOS JEFERSON BEZERRA BARROS**