

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

Processo nº: 26.08.0564.001.00074-301



GRUPO CASAS BAHIA S.A (NOVA DENOMINAÇÃO DA VIA S.A), já qualificada nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **JOSIANA CHAGAS DO NASCIMENTO SILVA**, pelas razões que passa expor:

1. Panorama Geral

Em 06/08, a consumidora adquiriu um celular Samsung Galaxy A57 5G (256GB, lilás) pelo valor de R\$ 2.552,22, via carnê digital, com prazo de entrega prometido para 21/08. Diante do não recebimento, abriu protocolo em 24/08, sendo informada de que deveria aguardar mais 10 dias para solução. Identificou divergências nas informações, pois o pedido constava como entregue na plataforma da reclamada, mas em atraso no rastreo da transportadora.

2. Mérito

2.1. Da realidade dos fatos e da ausência de falha na prestação de serviços

Inicialmente, cumpre esclarecer que a Reclamada identificou a transação referente ao pedido nº 521359762, realizado em 06/08/2026, que engloba a aquisição do Smartphone Samsung Galaxy A57 5G (256GB, lilás).

Tão logo tomou conhecimento do dissabor alegado, esta empresa adotou imediatamente todas as diligências necessárias para apurar a situação junto ao seu setor de logística.

Atuando pautada estritamente na boa-fé objetiva e no dever de informação (art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/1990), a Reclamada estabeleceu comunicação direta com a consumidora em 02/09/2026, via WhatsApp, prestando todos os esclarecimentos acerca do andamento e da resolução do caso.

Dessa forma, resta demonstrado que não houve omissão, desídia ou negligência por parte do fornecedor. Ao contrário, a empresa dispensou tratamento célere, transparente e eficaz, prestando o devido suporte administrativo e mantendo canais diretos de atendimento à disposição.

Por conseguinte, afasta-se qualquer pretensão de responsabilização por conduta ilícita, haja vista a estrita observância ao art. 14, § 3º, II, do CDC (culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro no fluxo de transporte) e o pronto adimplemento do dever de assistência.

2.2. Da recuperação judicial e da preservação da atividade empresarial.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o GRUPO CASAS BAHIA S.A. apresentou, em 16 de agosto de 2026, pedido de recuperação judicial perante o Poder Judiciário, como medida destinada à reorganização de sua estrutura econômico-financeira e à preservação da continuidade de suas atividades empresariais.

A recuperação judicial constitui instrumento legal de reorganização e preservação da empresa, expressamente disciplinado pela Lei nº 11.101/2005, não se confundindo com falência, encerramento das atividades ou dissolução da sociedade empresária.

Com efeito, o próprio art. 47 da Lei nº 11.101/2005 estabelece que a recuperação judicial tem por objetivo viabilizar a superação da situação de crise econômico-financeira do devedor, permitindo a manutenção da fonte produtora, dos empregos, dos interesses dos credores, da função social da empresa e do estímulo à atividade econômica.

Nesse contexto, a adoção da medida recuperacional demonstra justamente a intenção da Companhia de preservar suas operações, reorganizar suas obrigações e assegurar a continuidade sustentável de suas atividades, mantendo o funcionamento de suas lojas, canais digitais, centros de distribuição e demais estruturas operacionais.

Importante registrar, portanto, que o simples ajuizamento do pedido de recuperação judicial não implica presunção de incapacidade operacional da Companhia, tampouco representa reconhecimento de falha na prestação dos serviços, descumprimento das normas consumeristas ou procedência automática das alegações formuladas na presente reclamação administrativa.

Ao contrário, o procedimento recuperacional possui finalidade essencialmente econômico-financeira e deve ser analisado de maneira independente dos fatos específicos discutidos neste procedimento administrativo, cuja eventual responsabilidade da Companhia deverá ser aferida exclusivamente à luz das circunstâncias concretas da relação de consumo e dos elementos probatórios constantes dos autos.

Ademais, nos termos do art. 49 da Lei nº 11.101/2005, submetem-se, em regra, ao regime recuperacional os créditos existentes na data do pedido, ainda que não vencidos, observadas, naturalmente, a natureza de cada obrigação e as exceções previstas na própria legislação.

Assim, eventual obrigação de natureza patrimonial que venha a ser reconhecida e que possua fato gerador anterior ao pedido deverá ser analisada à luz das disposições da Lei nº 11.101/2005 e das determinações emanadas pelo Juízo competente, sem que isso represente qualquer resistência injustificada da Companhia ao atendimento de seus consumidores.

Dessa forma, requer-se que a situação recuperacional seja considerada por este Órgão apenas em seus estritos efeitos jurídicos, afastando-se qualquer interpretação no sentido de que o pedido de

recuperação judicial, isoladamente considerado, pudesse constituir elemento indicativo de má-fé, desídia ou deficiência generalizada no atendimento aos consumidores.

Na presente queixa não há qualquer comprovação de que teve outras consequências que pudessem representar graves constrangimentos ou danos causados à parte, requerendo assim o arquivamento da queixa.

3. Pedidos

- ✓ O não acolhimento do pleito da consumidora e o afastamento de qualquer penalidade por não haver qualquer infração ao CDC;
- ✓ O arquivamento da presente reclamação;
- ✓ 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.

Declaram-se autênticos todos os documentos juntados com a presente defesa, nos termos do artigo 425 do CPC.

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 29 de setembro de 2026

Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668



Contato para negociação
acordocbqca@queirozcavalcanti.adv.br