

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100062301
RECLAMANTE: ARIANE COURA ROCHA **CPF:** 038.330.603-52
RECLAMADA: CASAS BAHIA **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ARIANE COURA ROCHA em face do fornecedor CASAS BAHIA, através da qual expõe possuir 3 contratos de crédito junto à reclamada, referentes à aquisição de produtos adquiridos em agosto de 2025. Informa que vinha adimplindo regularmente as parcelas, mas, em razão de dificuldades financeiras, deixou de efetuar o pagamento das prestações vencidas em maio de 2026. Ao buscar informações sobre o débito, constatou a incidência de encargos que reputa excessivos, tendo tentado, sem sucesso, a renegociação da dívida. Ademais, verificou a inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes em decorrência do referido atraso. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer a possibilidade de renegociação do débito.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 20-21, o fornecedor esclareceu que, foram realizadas tentativas de contato com a cliente por meio do telefone (34) 99984-8379, com a finalidade de ofertar a proposta de renegociação disponível no sistema. Contudo, não houve sucesso no contato. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 08 de junho de 2026, conforme certidão constante às fls. 23 dos autos.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 11 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a renegociação do débito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú