

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00014-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RENATA SOMBRA DE ARAÚJO em face do fornecedor CASAS BAHIA, na qual relata que em maio de 2025, adquiriu um guarda-roupa no valor de R\$ 2.033,38 reais, parcelado em 10 vezes. Após a entrega, constatou que o produto apresentava peças quebradas e comunicou o fato a empresa, que prometeu substituí-lo. Entretanto, foram agendadas diversas tentativas de retirada do item danificado, porém todas restaram infrutíferas em razão de exigências quanto a embalagem e falhas na execução do serviço pela transportadora. Contudo, mesmo após seguir as orientações da empresa, a coleta não foi realizada, e, ao procurar a loja, a consumidora foi informada de que o pedido de retirada havia sido cancelado, sem qualquer solução apresentada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento da compra, bem como o reembolso integral do valor pago no montante de R\$ 2.033,38 reais e a retirada do produto danificado de sua residência.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.27-28, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, a conduta da empresa reclamada configura evidente falha na prestação do serviço, diante da não substituição do produto danificado e da inexecução reiterada do serviço de coleta e troca, o que representa descumprimento da oferta e violação do dever de adequação e eficiência, previstos no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor. Ressalta-se que o fornecedor responde objetivamente pelos danos decorrentes da má prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, sendo-lhe imputável a responsabilidade pela demora injustificada e falta de solução efetiva ao problema apresentado pela consumidora.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, a não substituição do produto danificado e da ausência de providências efetivas para resolução do problema, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé, a adequada prestação do serviço e ao cumprimento da oferta. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 10 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 27-28, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como diante da comprovação de falha na entrega e substituição do produto defeituoso, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de novembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**