

São Caetano do Sul, 03 de junho de 2026.

Ao
Procon Municipal de Maracanaú - CE
FA: 2605056400100062301
Consumidor: ARIANE COURA ROCHA
CPF: 038.330.603-52
Protocolo: 1513661
Cupom 6664
Pedido de venda 280150484 / 280150825

RELATO D CONSUMIDOR

Relata a consumidora que possui 3 (três) carnês junto à reclamada, referentes à aquisição de 3 (três) produtos comprados na mesma ocasião, em agosto de 2025. Até o presente momento, a consumidora vinha efetuando regularmente o pagamento das parcelas, totalizando aproximadamente R\$ 524,05 (quinhentos e vinte e quatro reais e cinco centavos) referentes aos 3 (três) produtos. Contudo, por dificuldades financeiras, acabou atrasando as parcelas com vencimento no mês corrente, maio de 2026. Ao verificar sua situação financeira junto à reclamada, a consumidora percebeu que os valores cobrados estavam excessivamente elevados, o que a levou a questionar os juros aplicados ao débito. Diante disso, entrou em contato com a reclamada na tentativa de realizar uma renegociação, porém não obteve êxito. A consumidora constatou ainda que seu nome já se encontra negativado em razão do atraso referente à parcela do mês de maio de 2026. Na tentativa de solucionar a situação de forma amigável, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso. Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a possibilidade de renegociação do débito, bem como a revisão e eventual redução dos juros cobrados.

CLIENTE FOI ATENDIDO?

Insucesso de contato para ofertar proposta de renegociação disponível em sistema.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Identificamos em sistema o cadastro da consumidora ARIANE COURA ROCHA, referente a aquisição realizada em:(ver item *1 na ficha técnica).

Data da compra 16.08.2025
Produto BEBEDOURO PHILCO COLUNA PBE80A BC 220V
Cupom 6664
Contrato 21 1789 00730743 em 15 parcelas sem entrada
Garantia Estendida certificado 21 1789 001214192

Data da compra 16.08.2025
Produto SOFA 3L RT/RC 209 JW NEW YORK VEL PLUSH CAP
Pedido de venda 280150484
Contrato 21 1789 0073075 em 15 parcelas sem entrada
Seg. Residencial certificado 21 1789 000683932

Data da compra 16.08.2025
Produto PAINEL HOME MADETEC CR
Pedido de venda 280150825
Contrato 21 1789 00730760 em 10 parcelas sem entrada
Seg. Vida Protegida certificado 21 1789 000683958
Serv. Técnico certificado 21 1789 000186011

Após análise, identificamos que consta uma pendência referente aos contratos nº 21 1789 0000730743, 21 1789 0000730751 e 21 1789 0000730760. (ver item *2 na ficha técnica).

Produto: BEBEDOURO PHILCO COLUNA PBE80A BC 220V
Número do carnê: 21178900730743
Saldo: R\$ 891,38
Oferta especial à vista: R\$ 891,38
Previsão de vencimento: 08/06/2026 (A data de vencimento fornecida é uma previsão. No momento do boleto, essa data pode ser alterada).
Parcelamento: R\$ 10,00 entrada + 18 parcelas de R\$48,96
Data de vencimento: 08/06/2026

Produto: SOFA 3L RT/RC 209 JW NEW YORK VEL PLUSH CAP
Número do carnê: 21178900730751
Saldo: R\$ 1.696,94
Oferta especial à vista: R\$ 1.696,94
Previsão de vencimento: 08/06/2026 (A data de vencimento fornecida é uma previsão. No momento do boleto, essa data pode ser alterada).
Parcelamento: R\$ 10,00 entrada + 34 parcelas de R\$49,61
Data de vencimento: 08/06/2026

Produto: PAINEL HOME MADETEC CROSS A162L182 OFF WHITE/N
Número do carnê: 21178900730760
Saldo: R\$ 308,58
Oferta especial à vista: R\$ 308,58
Previsão de vencimento: 08/06/2026 (A data de vencimento fornecida é uma previsão. No momento do boleto, essa data pode ser alterada).
Parcelamento: R\$ 10,00 entrada + 06 parcelas de R\$49,76
Data de vencimento: 08/06/2026

Informamos que a proposta é válida por 15 dias corridos e caso o consumidor tenha interesse em novas propostas ou emissão de boleto/código de barras para pagamento da entrada o consumidor poderá comparecer na loja física ou contatar os seguintes canais para renegociação: WhatsApp carnê: 41 99951-2321, Central de Renegociação:08000258880/ (11)3003-3500 ou através do site <https://renegocie.casasbahia.com.br>. Lembrando que os acionamentos e processos de cobrança cessam somente com a efetivação do pagamento no sistema.

Esclarecemos que devido ao insucesso de contato não foi apresentada ao cliente uma proposta alinhada às suas necessidades e prestados os esclarecimentos necessários. Ressaltamos que o contato telefônico é indispensável para a continuidade do atendimento, permitindo a devida orientação e a compreensão completa das informações, de forma transparente e satisfatória.

Nos dias 02/06/2026 as 20:20, no dia 03/06/2026 as 11:42 e as 12:17, 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. Adicionalmente, foi encaminhada mensagem via WhatsApp, porém, até o momento, não houve retorno (ver item *3 na ficha técnica).

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004-5595, de Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo 1513661.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

	FICHA TÉCNICA	
--	----------------------	--

FA:	2605056400100062301	Data:	03/06/2026
Cliente:	ARIANE COURA ROCHA		
CPF:	038.330.603-52		

Dados do consumidor / compra / certificado:
(Vide item *1 na ficha)

```

Outro doc consulta SPC:
CLIENTE: 384118631   ARYANE COURA ROCHA   Nas: 08.09.1987
  RG:                Org:                Emi:                CPF: 03833060352
  Doc: CNH 2561378802   Imp.FC:
  Crt.CB:
ENDERECO: R 42                Num: 418   Cpl:
  Cep: 61901 020   Bai: JEREISSATI II   Mun: MARACANAU   CE
  Tel Res: (   )   Rml:                Tel Cel: ( 85 ) 989479616 Res:
  Tel Rec: (   )   Rml:                Contato:                A qtos anos:
                                Vr Max. Parc:                ou meses:
    
```

```

Contrato: 21 1789 00730743   Cliente:
Situação da Nota Fiscal: C/E/I/R (Cancelada/Entregue/Emitida/Retornada)
Bandeira: CB = CASAS BAHIA   PF = PONTO FRIO   EXT = EXTRA
Emp Fil Bnd   Nf/Cup Se   PV   Dt.Emis.   Codigo   Descricao   Sit
21 1789 CB   6664 00   16082025   533.2125   BEBEDOURO PHILCO COLUN
    
```

```

Contrato: 21 1789 00730751   Cliente:
Situação da Nota Fiscal: C/E/I/R (Cancelada/Entregue/Emitida/Retornada)
Bandeira: CB = CASAS BAHIA   PF = PONTO FRIO   EXT = EXTRA
Emp Fil Bnd   Nf/Cup Se   PV   Dt.Emis.   Codigo   Descricao   Sit
21 1877 CB   2279969   280150484   18082025   517.3779   SOFA3LRT/RC209JWNEWYOR E
    
```

```

Contrato: 21 1789 00730760   Cliente:
Situação da Nota Fiscal: C/E/I/R (Cancelada/Entregue/Emitida/Retornada)
Bandeira: CB = CASAS BAHIA   PF = PONTO FRIO   EXT = EXTRA
Emp Fil Bnd   Nf/Cup Se   PV   Dt.Emis.   Codigo   Descricao   Sit
21 1789 CB   83915   280150825   09092025   455.1613   PAINEL HOME MADETEC CR E
    
```

```

Contrato: 21 1789 00730743
Cliente : 384118631 ARYANE COURA ROCHA

Mercadoria      : 21 1789 000730743
  Vr. Mercad.   : 831,58   Vr. Desp Fin.: 746,12
  Vr. Entrada   :                Plano : 15 X   105,18

Garantia        : 21 1789 001214192
  Vr. Garantia: 165,00   Vr. Desp Fin.: 148,05
  Vr. Entrada   :                Plano : 15 X   20,87
    
```

Contrato: 21 1789 00730751
 Cliente : 384118631 ARYANE COURA ROCHA

Mercadoria : 21 1789 000730751
 Vr. Mercad. : 1743,98 Vr. Desp Fin.: 1501,27
 Vr. Entrada : Plano : 15 X 216,35

Seg. Residencial : 21 1789 000683932
 Vr. Seguro : 189,90 Vr. Desp Fin.: 163,35
 Vr. Entrada : Plano : 15 X 23,55

Contrato: 21 1789 00730760
 Cliente : 384118631 ARYANE COURA ROCHA

Mercadoria : 21 1789 000730760
 Vr. Mercad. : 831,58 Vr. Desp Fin.: 446,72
 Vr. Entrada : Plano : 10 X 127,83

Seg. Vida Proteg. : 21 1789 000683958
 Vr. Seguro : 146,90 Vr. Desp Fin.: 78,90
 Vr. Entrada : Plano : 10 X 22,58

Sev. Tecnico : 21 1789 000186011
 Vr. Servico : 14,90 Vr. Desp Fin.: 8,00
 Vr. Entrada : Plano : 10 X 2,29

Tela de Proposta de Renegociação:
 (Vide item *2 na ficha)

Pagamento e renegociação 📞 🔔 🌐

Carnê e cartão

📌 Contratos 📌 **Renegociação** 📌 Resumo

Contrato	Produto	Próxima	Plano	Pagas	Pendente
21178900730743	BEBEDOURO PHILCO COLLUNA PBE80A BC 220V	16/05/2026	15 x R\$ 127,34	8	R\$ 891,38

Oportunidade de Quitação

R\$ 891,38

À vista

[Escolher Plano](#)

Parcelamento

Caso necessário altere o Valor de Entrada e a Data de Vencimento.

Valor de Entrada*

Data de Vencimento*

Plano*

[Escolher Plano](#)

- R\$ 67,79
- R\$ 10,08 + 14x
- R\$ 62,95
- R\$ 10,13 + 15x
- R\$ 58,75
- R\$ 10,10 + 16x
- R\$ 55,08
- R\$ 10,10 + 17x
- R\$ 51,84
- R\$ 10,10 + 18x
- R\$ 48,96

Pagamento e renegociação
Carnê e cartão

1 Contratos 2 **Renegociação** 3 Resumo

Contrato	Produto	Próxima	Plano	Pagas	Pendente
21178900730760	PAINEL HOME MADETEG CROSS A162L182 OFF WHITE/NOG	16/05/2026	10 x R\$ 154,29	8	R\$ 308,58

Oportunidade de Quitação

R\$ 308,58

À vista

Escolher Plano

Parcelamento

Caso necessário altere o Valor de Entrada e a Data de Vencimento.

Valor de Entrada* R\$ 10,00 Data de Vencimento* 08/06/2026 Plano*

Escolher Plano

- R\$ 298,58
- R\$ 10,00 + 2x
- R\$ 149,29
- R\$ 10,02 + 3x
- R\$ 99,52
- R\$ 10,02 + 4x
- R\$ 74,64
- R\$ 10,03 + 5x
- R\$ 59,71
- R\$ 10,02 + 6x
- R\$ 49,76

Pagamento e renegociação
Carnê e cartão

1 Contratos 2 **Renegociação** 3 Resumo

Contrato	Produto	Próxima	Plano	Pagas	Pendente
21178900730751	SOFA 3L RT/RC 209 JW NEW YORK VEL PLUSH CAP	16/05/2026	15 x R\$ 242,42	8	R\$ 1.696,94

Oportunidade de Quitação

R\$ 1.696,94

À vista

Escolher Plano

Parcelamento

Caso necessário altere o Valor de Entrada e a Data de Vencimento.

Valor de Entrada* R\$ 10,00 Data de Vencimento* 08/06/2026 Plano*

Escolher Plano

- R\$ 58,17
- R\$ 10,04 + 30x
- R\$ 56,23
- R\$ 10,23 + 31x
- R\$ 54,41
- R\$ 10,22 + 32x
- R\$ 52,71
- R\$ 10,31 + 33x
- R\$ 51,11
- R\$ 10,20 + 34x
- R\$ 49,61

Tela de contato com o consumidor
(Vide item *3 na ficha)

Data	Operador	Registro de contato	Próxima tentativa	Detalhes
02/06/26 19:21	ANA.SANTOS	Tentativa de contato sem sucesso	02/06/26 00:00	Em 02/06/2026 as 19:19 através do telefone 85 98947-9616 entro em contato com a cliente para ofertar as propostas de renegociação disponível em sistema , porem sem sucesso.
03/06/26 12:43	ANA.SANTOS	Tentativa de contato sem sucesso	03/06/26 00:00	Em 03/06/2026 as 12:42 através do telefone 85 98947-9616 entro em contato com a cliente para ofertar as propostas de renegociação disponível em sistema , porem sem sucesso.
03/06/26 13:20	ANA.SANTOS	Tentativa de contato sem sucesso	03/06/26 00:00	Em 03/06/2026 as 13:19 através do telefone 85 98947-9616 entro em contato com a cliente para ofertar as propostas de renegociação disponível em sistema , porem sem sucesso.

Olá ARIANE, Eu sou Ana das Casas Bahia, tentei contato sobre a solicitação 2605056400100062301. Vou te ligar novamente pelo 11 3512-4400 (esse número não recebe chamadas).

02/06/2026 19:21

ARIANE COURA ROCHA

Isso não é hora de ligar pra cliente.

02/06/2026 19:22

Olá ARIANE, Eu sou Ana das Casas Bahia, tentei contato sobre a solicitação 2605056400100062301. Vou te ligar novamente pelo 11 3512-4400 (esse número não recebe chamadas).

03/06/2026 15:17