



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00055-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/06/2026 às 11:03:42

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA

**CPF do Consumidor:** 952.941.803-59

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                                                              | <b>Razão Social</b>       | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------------|
| Casas Bahia  <br>Casasbahia.com  <br>Ponto Frio  <br>Pontofrio.com  <br>Extra.com | GRUPO CASAS<br>BAHIA S.A. | 33.041.260/0652-90 | 26.06.0564.001.00055-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Produtos

**Assunto:** Móveis e Colchões

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**Relato:**

Relata a consumidora que adquiriu junto à fornecedora reclamada um guarda-roupa com portas de correr e espelho. Afirma que a entrega e a montagem do produto foram realizadas por técnicos



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

indicados pela fornecedora, tendo o móvel sido instalado no quarto de sua filha, sem que fossem constatadas irregularidades naquele momento.

Aduz que, após certo período de utilização, o espelho fixado em uma das portas de correr desprende-se da estrutura do móvel, ocasionando também o desacoplamento da própria porta, impossibilitando sua adequada utilização. Informa, ainda, que foi possível verificar resíduos da substância adesiva utilizada na fixação do espelho, o que, em seu entendimento, evidencia falha na montagem ou na fabricação do produto.

Diante da situação, entrou em contato com a Casas Bahia para comunicar o vício apresentado e solicitar a reparação do móvel. Contudo, foi informada de que a garantia contratual havia expirado, sendo orientada a entrar em contato diretamente com a fabricante, cujos dados lhe foram fornecidos.

Relata que seguiu as orientações recebidas e contatou a fabricante, ocasião em que foi informada de que seria encaminhado um técnico para realizar a substituição da porta de correr com espelho, no prazo de 15 (quinze) dias.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao local. Afirma que realizou diversas novas tentativas de contato com a fabricante, porém não obteve solução efetiva para a demanda. Sustenta que, em algumas oportunidades, foi informada de que a situação seria analisada e, em outras, apenas lhe foi solicitado que aguardasse por prazo indeterminado, sem qualquer previsão concreta para o atendimento.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora e da fabricante, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer a consumidora o envio de assistência técnica para a realização do reparo definitivo do produto, mediante a substituição da porta de correr com espelho e o restabelecimento das condições adequadas de uso e funcionamento do guarda-roupa, sem quaisquer ônus adicionais.**

---

#### TRATATIVAS

26/06/2026 - Carta  
Situação: Aberta