

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

Processo nº: 2601056400100015301/2601056400100015302,

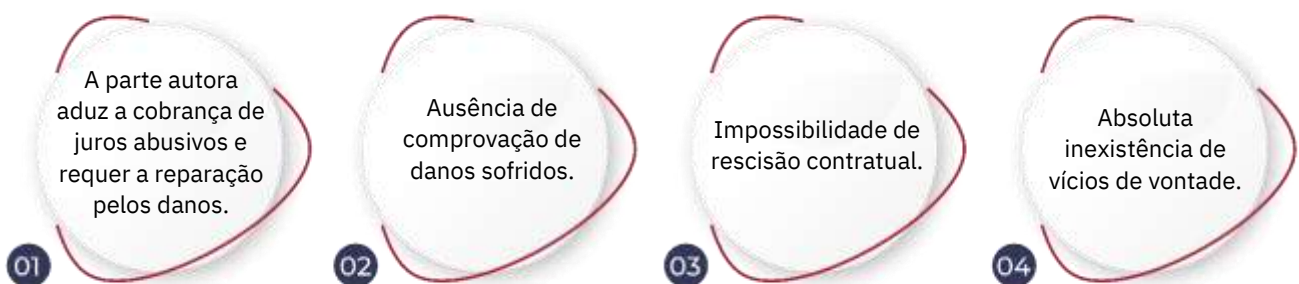
**CASAS
BAHIA**

O GRUPO CASAS BAHIA, já qualificado nos autos, por seus procuradores habilitados, **CONTESTA** os termos da ação movida por **DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES**, pelas razões que passa a expor.

1. RESUMO DA DEMANDA

Em 25/06/2024, o Autor adquiriu uma geladeira e garantia estendida via carnê. Todavia, ao final de 2025, identificou no contrato a inclusão indevida do serviço "Proteção+ Assistência Auto e Moto", item que jamais contratou. Essa prática elevou o valor total das parcelas para patamares muito superiores ao esperado, configurando venda casada e falta de transparência. Mesmo após contatos administrativos em 13/11/2025 (Prot. 1130305) e 26/11/2025 (Prot. 1143601), a Ré se recusou a cancelar o seguro e ajustar o saldo devedor. Diante da falha na prestação do serviço e da cobrança abusiva, busca o Autor o cancelamento do encargo e a devida retificação financeira.

O que será demonstrado é:



2. ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS

2.1. Dispensa do relatório econômico.

Por se tratar de empresa já consolidada no cenário Varejista no Brasil com vários anos de atividade e não havendo que se falar em qualquer probabilidade de falência ou insolvência, considerando ainda as dificuldades de obtenção do referido relatório econômico requerido por este Órgão, requer o Grupo Casas Bahia a dispensa de apresentação da mencionada documentação.

2.2. Impossibilidade de rescisão contratual. Absoluta ausência de vícios de vontade. Princípio da autonomia da vontade que deve prevalecer.

Com base nos relatos apresentados pela parte autora, não foram encontrados indícios de irregularidades na relação jurídica entre as partes. A parte autora escolheu adquirir o produto por meio do carnê oferecido pela parte Ré, certamente devido à facilidade de parcelamento oferecida.

o consumidor alega que não ficou satisfeito com os valores do seu financiamento, contudo, **o próprio autor** formalizou planilha de demonstração, ficha de aprovação de crédito e contrato, que possuíam tais informações, logo, o **contrato de financiamento foi celebrado de forma voluntária pelas partes** e, portanto, deve ser cumprido em conformidade com o princípio da obrigatoriedade.

Note-se que toda a documentação pertinente ao contrato de financiamento encontra-se redigida de forma clara e objetiva, com títulos em letras maiúsculas e em negrito, **destacados os pontos mais importantes a serem observados**, como vigência, coberturas e formas de pagamento, bem como o valor do prêmio total do seguro.

Assim, resta claro que no formato dos contratos se encontra em harmonia com a previsão do art. 54, § 3º do Código de Defesa de Consumidor, vejamos:

Código do Consumidor: art. 54, § 3º

*[...] Os contratos de adesão escritos serão **redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis**, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [...]*

Dessa forma, sem que haja a comprovação de que o consumidor não tinha conhecimento dos valores que estavam sendo cobrados no parcelamento, **não há que se falar em ilicitude**, pois o mero arrependimento após o prazo legal de cancelamento não embasa a anulação do negócio jurídico regularmente contratado e a devolução de valores pagos.

condições previstas no caput do artigo 46 do Código de Defesa de Consumidor, **o que não é o caso**, pois a parte autora teve acesso aos documentos pertinentes à contratação do financiamento, que se encontram redigidos de forma clara, objetiva e de fácil compreensão.

Código do Consumidor: art. 46

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo [...]

Portanto, não parece crível que a Ré tivesse o poder de forçar a consumidora a contratar e assinar todos os documentos sem que a mesma estivesse ciente do que estava fazendo, já que ela era uma pessoa com pleno uso de suas faculdades mentais e capaz de assimilar e compreender os termos do contrato.

2.3 Aceitação de Termos e Condições de Financiamento

Ao adquirir o carnê, o reclamante reconhece e expressamente aceita todos os valores das parcelas, o preço final do produto financiado e a composição dos encargos financeiros (incluindo a taxa de juros e demais acréscimos) que incidem sobre o valor financiado. O aceite é dado de forma livre e informada, concordando a autora com as condições apresentadas previamente e dispostas no contrato de adesão/termo de compra, não havendo que se falar em desconhecimento ou discordância posterior quanto aos termos pactuados.

É importante ressaltar que a empresa possui uma política de atendimento ao cliente que visa garantir a satisfação do consumidor, e que está disposta a cooperar para solucionar eventuais problemas.

2.4 Cancelamento dos serviços: Responsabilidade do Cliente.

É importante esclarecer que o cancelamento do Seguro e da garantia deve ser realizado diretamente pelo cliente junto às empresas parceiras responsáveis pela contratação, e não pelas Casas Bahia. A Reclamada (Casas Bahia) não tem poder para efetuar esse cancelamento, uma vez que o contrato foi firmado entre o cliente e as empresas parceiras de seguro e garantia estendida, que possuem a competência para tratar dessa questão.

Por fim, é necessário a confirmação expressa do consumidor para realizar o cancelamento do contrato, garantindo que todos os procedimentos sejam executados de acordo com as normativas e direitos previstos. Apenas após essa confirmação, os valores correspondentes ao contrato poderão ser devidamente abatidos, respeitando as cláusulas acordadas e a legislação aplicável.

Reforçamos nosso compromisso com a transparência e com a qualidade no atendimento, garantindo que todo o processo foi realizado de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela empresa.

Diante disso, **requer-se o arquivamento da presente reclamação administrativa por ausência de comprovação mínima da existência do alegado defeito.**

3. Pedidos

- a)** O acolhimento das preliminares levantadas;
- b)** O arquivamento da queixa, em razão da ausência da comprovação de dano causado ao consumidor;
- c)** 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.

Caso ultrapassadas as preliminares, requer o não acolhimento do pleito do consumidor, bem como o arquivamento do presente processo administrativo, além de que seja afastado qualquer outra penalidade por não se caracterizar infração ao CDC.

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

Termos em que pede deferimento.



Maracanaú - CE, 25 de fevereiro de 2026.



Diogo Dantas de Moraes Furtado

OAB/PE 33.668