



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2511056400100047301

Data de retorno do consumidor(a): 08/12/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS JEFERSON BEZERRA BARROS

CNPJ/CPF: 039.306.733-55

Endereço: Rua 54 - 499 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160

Telefone: (85) 8787-2212

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28^a Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu um sofá na loja Casas Bahia em 25/09/2025. Informa que, ao receber o produto, constatou a existência de defeito, motivo pelo qual solicitou a troca. Entretanto, ao receber o novo sofá, verificou que este apresentava qualidade inferior ao originalmente adquirido, além da expressiva demora na entrega. Diante dessa situação, requereu o cancelamento da compra, por ser a única alternativa disponível, esclarecendo que sua real intenção era a troca pelo mesmo modelo. O cancelamento, então, foi efetivado pela empresa.

Afirma que o produto foi recolhido antes mesmo do prazo estabelecido e que ficou acordado que a restituição do valor pago, incluído o frete, seria realizada no prazo de 48 horas. Contudo, desde 25/10/2025, data do cancelamento, o consumidor permanece aguardando o resarcimento, já tendo transcorrido mais de um mês sem que a empresa efetuasse o reembolso, apesar das diversas tentativas de contato.

Diante do transtorno e da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou o Procon para intermediação do conflito.



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

Pedido: Requer, assim, a restituição integral do valor correspondente ao sofá pelo preço praticado atualmente ou, alternativamente, a troca do produto pelo mesmo modelo originalmente adquirido.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 26 de Novembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

CARLOS JEFERSON BEZERRA BARROS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____