

São Caetano do Sul, 3 de julho de 2026.

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2606056400100055301
Consumidor(a): Marcia Maria dos Anjos Pessoa
CPF: 952.941.803-59
Pedido: 496371145
Protocolo: 260703014972

Relato Do(A) Consumidor(A)

Referente a manifestação efetuada pelo (a) consumidor(a) Marcia Maria dos Anjos Pessoa relata 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 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 desprendeu-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. 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.

Cliente Foi Atendido?

Insucesso de contato com a consumidora. Objetivo informar que foi autorizado troca ou cancelamento.

Posicionamento Do Grupo Casas Bahia

Identificamos em nosso sistema o cadastro do consumidor(a), referente à compra do produto Guarda-Roupa Solteiro Bartira América 2 Portas de Correr com Espelho 2 Gavetas Internas MDP - 136,2cm de Largura - Bartira, realizada em 27/12/2025, sob o pedido nº 49637114501, no valor de R\$ 1.219,42 (Vide item 1 na ficha técnica). A consumidora informa que após um período de

uso, o espelho desprendeu-se da porta, ocasionando também o desacoplamento da estrutura, impossibilitando sua utilização.

Esclarecemos que a entrega foi realizada em 30/12/2025 (vide item 2 da ficha técnica). Diante do ocorrido, foi autorizada a continuidade do atendimento, podendo a consumidora optar pela troca ou pelo cancelamento da compra, conforme as condições aplicáveis.

Ressaltamos que, para prosseguimento do atendimento, é necessário que a consumidora providencie a desmontagem e a devida embalagem do produto. Caso não possua a embalagem original, poderão ser utilizadas embalagens similares, a fim de viabilizar a coleta e a conclusão do processo.

Realizamos tentativa de contato com a cliente Marcia nos dias 02 e 03/07/2026 por meio do telefone (85) 99437-6891 às 17h26min. 15h44min sem sucesso. Objetivo informa que foi autorizado o atendimento de troca ou cancelamento (Vide 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 08h:00 às 18h:00 horas, informando o número de protocolo.

Atenciosamente,

GRUPO CASASBAHIA

	FICHA TÉCNICA			
FA:	2606056400100055301	Data:	03/07/2026	
Cliente:	Marcia Maria dos Anjos Pessoa			
CPF:	952.941.803-59			

Tratativa

Dados do consumidor e compras:
(Vide item *01 na ficha)

CASASBAHIA

Online - B2C

VIP

Este pedido possui incidentes em canais especiais

Comunicação DAT Geral - Transportadora ASAP- Nº da requisição 0749419 - Peça enviada em 12.01.2026

Pedido 496371145

Dados do Cliente

Endereço de Entrega

Endereço de Cobrança

Meio de Pagamento

Atendimentos

Créditos

Vales (Histórico)

Canais especiais

Cliente:

CPF/CNPJ:

Data de Nascimento:

Endereço:

Telefone 01:

Telefone 02:

Telefone 03:

Telefone 04:

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtde.	Vir. Total	Status
☐ 55056201	Guarda-Roupa Solteiro Bartira América 2 Portas de Correr com Espelho 2 Gavetas Internas MDP - 136,2cm de Largura - Bartira	Produto Físico	R\$ 1.154,00	R\$ 0,00	R\$ 65,42	1	R\$ 1.219,42	ENT

Voltar

Tela de contato com a consumidora:
(Vide item *03 na ficha)

