



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00055-301

Reclamante: MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA, **CPF:** 952.941.803-59, **Endereço:** Rua Luís Gonzaga dos Santos - 1644 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600, **Telefone:** (85) 99437-6891.

Reclamado: GRUPO CASAS BAHIA S.A., **CNPJ:** 33.041.260/0652-90, **Endereço:** Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918.

Aos 29 de julho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Jhoanna D'arky de Andrade Souza, inscrita no CPF de nº 117.577.004-39, e-mail: jhoannadarky@gmail.com, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Jhoana D'arky, esta informa que, CANCELAMENTO DA COMPRA REFERENTE AO PEDIDO: GUARDA-ROUPA SOLTEIRO BARTIRA AMÉRICA 2 PORTAS DE CORRER COM ESPELHO 2 GAVETAS INTERNAS - COLETA DO PRODUTO OBJETO DA RECLAMAÇÃO. CASO O PRODUTO ESTEJA MONTADO, A CONSUMIDORA DEVE EFETUAR A DESMONTAGEM DO PRODUTO. - O CONSUMIDOR DEVE INFORMAR E-MAIL E TELEFONE PARA CONTATO, BEM COMO INFORMAR ENDEREÇO PARA COLETA DO PRODUTO (COMPLETO E COM CEP). - O CONSUMIDOR FICA CIENTE QUE O ESTORNO/RESTITUIÇÃO DE VALORES OCORRE APENAS APÓS A REALIZAÇÃO DA COLETA, QUE É ETAPA ESSENCIAL PARA O CANCELAMENTO DA COMPRA E POSTERIOR DEVOLUÇÃO DO VALOR, MAS TODO O PROCEDIMENTO DO ACORDO É NO MÁXIMO DE 30 DIAS ÚTEIS, A CONTAR DA HOMOLOGAÇÃO. - O PRODUTO DEVE SER DEVOLVIDO COM TODOS OS SEUS ACESSÓRIOS, CASO POSSUA. SE O PRODUTO NÃO FOR COLETADO NO PRAZO, SERÁ DADO O PERDIMENTO. - CASO O PRODUTO ESTEJA EM ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA, RETIRAR PARA QUE SEJA COLETADO NA RESIDÊNCIA DO CONSUMIDOR OU DISPONIBILIZAR A ORDEM DE SERVIÇO/ COMPROVANTE DE ENTREGA NA ASSISTÊNCIA. - - DEPÓSITO EM CONTA - NO VALOR DE R\$ 1.219,42. - RETRATAÇÃO NO VALOR DE R\$ 300,00 EM CONTA CORRENTE DO CONSUMIDOR. - O CONSUMIDOR DEVE INFORMAR E-MAIL E TELEFONE PARA CONTATO, BEM COMO INFORMAR ENDEREÇO PARA COLETA DO PRODUTO (COMPLETO E COM CEP).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo, em desmontar o guarda-roupa e aguardar a retirada em sua residência, bem como concorda com a devolução do valor e com o valor da retratação. Informa os meios de contatos: 85-99437-6891, e-mail: ppeessoamarcia@gmail.com, conta corrente: AGENCIA: 2999, CONTA CORRENTE: 81874-7, CHAVE PIX: 85-99437-6891. ENDEREÇO DA CONSUMIDORA PARA COLETA DO PRODUTO: RUA: LUIZ GONZAGA DOS SANTOS, Nº 1644 - PAJUÇARA - MARACANAÚ, CEP: 61932-600.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, desmontar o guarda-roupa e aguardar a retirada em sua residência, bem como concorda com a devolução do valor e com o valor da retratação, proposta aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, subestabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 29 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Marcia Maria dos Anjos Pessoa
MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Jhoanna D'arky de Andrade Souza (Preposta)
GRUPO CASAS BAHIA S.A. (Reclamada)

