



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2511056400100047301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GRUPO CASAS BAHIA S.A.

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 - 28ª 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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/01/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência:<https://meet.google.com/ezy-mdkc-smm>



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

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

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 ressarcimento, 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.

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.

Maracanaú/CE, 10 de Dezembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____