

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100055301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA - **CNPJ/CPF:** 952.941.803-59

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - 1644 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 99437-6891

E-mail:

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **29/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xru-mmes-nrd>

Relato:

Relata a consumidora 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 desprende-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.

Pedido: 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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Julho de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 08/07/2026

Ass. do consumidor(a): Marcia Maria dos Anjos Pessoa

MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA