

PROCESSO F.A Nº: 26.06.0564.001.00055-3

RECLAMANTE: MÁRCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA **CPF:** 952.941.803-59

RECLAMADA: GRUPO CASAS BAHIA S.A. **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **MÁRCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA** em face da empresa fornecedora **GRUPO CASAS BAHIA S.A.**, através da qual expõe que adquiriu um guarda-roupa com portas de correr e espelho, cuja entrega e montagem foram realizadas por técnicos indicados pela própria empresa, sem qualquer irregularidade aparente. Aduz que, após certo período de uso, o espelho fixado em uma das portas desprende-se da estrutura do móvel, ocasionando também o desacoplamento da porta, o que comprometeu sua utilização. Afirma que a presença de resíduos da substância adesiva utilizada na fixação do espelho evidencia possível vício de fabricação ou de montagem. Informa que comunicou o problema à reclamada, que alegou o término da garantia contratual e a orientou a contatar a fabricante. Esta, por sua vez, informou que enviaria um técnico para substituição da porta no prazo de 15 (quinze) dias. Contudo, o atendimento não foi realizado e, apesar das sucessivas tentativas de contato, a reclamante não obteve solução para o vício apresentado. Diante dos fatos narrados, 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.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.102, restou demonstrado que o fornecedor se comprometeu a realizar a coleta do produto no prazo máximo de 30 dias úteis, ficando a restituição dos valores condicionada à efetivação da coleta, mediante devolução do bem com seus acessórios e, previamente desmontado. Ressaltou que se o produto não fosse coletado no prazo, seria dado o perdimento. A proposta foi devidamente aceita pela parte reclamante. Contudo, em análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em Manifestação às fls. 107, o suposto inadimplemento do acordo firmado. Segundo relato da consumidora, o produto foi desmontado, conforme acordado em audiência, contudo, a reclamada não compareceu para realizar a coleta do produto, no prazo estipulado de 30 dias úteis. Assim, com o fito de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda da parte autora, é imperativo que a empresa reclamada seja intimada a fim de buscar uma nova formalização de acordo sobre a retirada do produto e a restituição do valor pago.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 22/09/2026 08:22:43-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, torna-se necessário a intermediação na presente demanda da consumidora, haja vista a apresentação de Manifestação informando o descumprimento de acordo firmado em audiência de conciliação. Dessa maneira, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pela consumidora.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.21 13:27:15 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú