



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100031301

Eu, **Aldenia Abreu Patricio**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, ao comparecer às Casas Bahia com a finalidade de adquirir um aparelho celular, foi informada de que o produto, modelo Samsung Galaxy A56 5G 256GB, na cor preta, seria adquirido pelo valor de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

Aduz que, no momento da contratação, ficou acordado que o pagamento seria realizado mediante boleto bancário. Contudo, ao efetuar o pagamento da primeira parcela e analisar o carnê recebido, constatou que a aquisição havia sido parcelada em 15 (quinze) parcelas de R\$ 267,13 (duzentos e sessenta e sete reais e treze centavos), totalizando R\$ 4.006,95 (quatro mil e seis reais e noventa e cinco centavos), valor significativamente superior ao inicialmente informado.

Afirma que, ao analisar a documentação que lhe foi entregue, constatou a existência de um financiamento vinculado à aquisição, bem como a inclusão de seguro contra quebra acidental da Zurich e de outros serviços ou produtos que afirma desconhecer e não ter contratado, dentre eles o denominado “Comprovante de Venda Caminhão Premiado CB”.

Sustenta que não autorizou a contratação dos referidos serviços e produtos adicionais, afirmando que, desde o início da negociação, deixou claro ao vendedor que tinha interesse exclusivamente na aquisição do aparelho celular, sem a inclusão de qualquer serviço ou produto acessório.

Alega, diante disso, que houve inclusão indevida de produtos e serviços não solicitados, ocasionando significativa elevação do valor final da compra, razão pela qual entende que sua vontade não foi devidamente respeitada no momento da contratação.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a exclusão de todos os produtos, serviços e encargos adicionais não solicitados, especialmente o seguro e demais itens incluídos na



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

contratação, com a adequação do débito ao valor originalmente informado de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

DATA DE RETORNO: 24/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 11 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

Aldenia Abreu Patrício
Aldenia Abreu Patrício