
Fwd: Número do Atendimento/CIP: 2608056400100040301

De : Procon Maracanaú <procon@maracanau.ce.gov.br> qua., 02 de set. de 2026 09:22

Assunto : Fwd: Número do Atendimento/CIP:
2608056400100040301

📎 2 anexos

Para : Protocolo Procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>



PROCON Maracanaú - Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350
Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

De: "Coravita Saúde e beleza" <coravitasaudeebeleza@gmail.com>

Para: "Procon Maracanaú" <procon@maracanau.ce.gov.br>, "Dr. Marcos L. Evaristo" <drmarcos.ev@gmail.com>, "Igor Moreira" <moreiraigor205@gmail.com>

Cc: "Carmi I TopOne" <carmi.herminio@toponesau.com.br>, "Juridico I TopOne" <juridico@toponesau.com.br>, "Rh - Top One" <rh@toponesau.com.br>

Enviadas: Quarta-feira, 2 de setembro de 2026 9:08:54

Assunto: Número do Atendimento/CIP: 2608056400100040301

Prezados bom dia ,

Número do Atendimento/CIP: 2608056400100040301

Reclamante: **JOSÉ CRISANTO DE CASTRO, portador do CPF : 569.540.008-25**

Reclamada: **TOP PRIME BRASIL COMERCIAL LTDA , inscrita no CNPJ sob o nº 67.743.959/0001-98**

- De início, a Reclamada esclarece que todas as informações relativas à compra, valores, forma de pagamento e condições comerciais foram devidamente apresentadas ao consumidor no momento da contratação.

- A Reclamada esclarece que não realiza o envio de produtos sem a devida anuência do consumidor. Toda venda é precedida de **aceite expresso**, obtido por meio de **gravação telefônica de confirmação**, conforme exigem as normas do comércio à distância (art. 49 e 50 do CDC).

O Consumidor relata que, dias após a ligação da empresa , foram entregues em sua residência uma encomenda contendo medicamentos, enviado pela reclamada **TOP PRIME BRASIL COMERCIAL LTDA .**

Narra que entrou imediatamente em contato com a central de atendimento da ré, manifestando o desejo de cancelar a compra e devolver os produtos, sustenta que a

empresa recusou-se a efetivar o cancelamento, mas não trouxe aos autos nenhum documento que comprove efetivamente sua existência ou que tenha realmente entrado em contato com a empresa dentro do prazo legal para exercer o direito de arrependimento.

Por outro lado, a parte ré juntou aos autos gravação de áudio que demonstra que o autor concordou expressamente com a aquisição dos produtos, com pleno conhecimento do valor e das condições de pagamento.

Verifica-se que, em diversos momentos da gravação, o autor responde afirmativamente às perguntas formuladas e fornece seu endereço para entrega dos produtos.

É importante ressaltar que, conforme o art. 112 do Código Civil, "nas declarações de vontade se atenderá mais à intenção nelas consubstanciada do que ao sentido literal da linguagem". Assim, a vontade manifestada pelo autor durante a ligação telefônica, ao concordar com a aquisição dos produtos e fornecer seu endereço para entrega, deve ser considerada válida, na ausência de prova robusta de vício de consentimento.

Ademais, o autor não trouxe aos autos qualquer prova que desconstitua a gravação apresentada pela ré ou que demonstre a ocorrência de vício de consentimento na contratação. Alegações genéricas não são suficientes para invalidar o negócio jurídico, especialmente quando confrontadas com a gravação que evidencia a manifestação de vontade do consumidor.

- A Reclamada atua em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, mantendo **transparência e clareza nas informações prestadas**, tanto sobre o valor total quanto sobre o tratamento proposto.

Para devolução o cliente deverá arcar com os custos do correios. E nos encaminhar o comprovante de postagem para acompanhar.

FAVOR ACUSAR RECEBIMENTO

À disposição para quaisquer esclarecimento
Atenciosamente
Talita Garcia



LOGO PROCON 2026 - fundo branco.png
38 KB



2026-07-24_143552_nr144383_id96763_85991402116_JOSE CRISANTO DE CASTRO.mp3
2 MB

Transcrição de audio recebido por e-mail

00:00:01.940 - 00:00:16.920

Alô? Alô? Alô? Ah, senhor José Crisanto. Diga.

00:00:18.340 - 00:00:22.840

Oi, senhor José. Aqui quem fala é a Rebeca e eu sou a consultora de saúde.

00:00:25.560 - 00:00:27.920

O senhor tá bem?

Tô bem, graças a Deus.

Que bom!

00:00:28.000 - 00:00:33.000

Tô te ligando referente à campanha regional contra o câncer na próstata.

00:00:33.060 - 00:00:35.840

O exame de preventivo, o senhor consegue fazer?

00:00:37.420 - 00:00:45.089

Tem o quê, jovem? Oi? Tem o quê?

O exame de preventivo, meu amor, você consegue fazer?

00:00:46.440 - 00:00:50.120

Eu tô-- é, eu fiz, fiz aqui já, viu? Já fez?

00:00:50.140 - 00:00:55.720

Que bom. Da prósta- E o senhor faz uso de medicação pra diabetes, pressão alta ou colesterol?

00:00:56.380 - 00:01:00.600

Eu tenho, sim, tenho tudo isso, viu?

E o senhor toma a medicação certinho, né, seu José?

00:01:00.640 - 00:01:06.950

Eu puxo a tua orelha, viu, seu José? [risada]

O senhor toma certinho o uso medicação, né?

00:01:09.100 - 00:01:13.300

É, é minha mulher que compra.

Ela trabalha no hospital, ela que compra, viu?

00:01:13.340 - 00:01:22.840

Tá bom. Sim, meu amor. Me fala uma coisa importante, seu José, quando o senhor vai ao banheiro, a sua urina está com muita pressão ou com pouca pressão, seu José?

00:01:22.880 - 00:01:31.420

É, tá normal.

Tá normal. Eu fiz a exame da prósta-da próstata também, fiz é, né, urina, fiz tudo.

00:01:31.500 - 00:01:37.580

Entendi. Seu José, eu te liguei, meu amor, porque estamos efetuando a campanha contra o câncer, tá?

00:01:38.300 - 00:01:45.000

Aí vai chegar pro senhor, na próxima semana, a vitamina do homem pro senhor, tá bom?

00:01:45.060 - 00:01:54.080

Hum. Que vai ser a vitamina que vai auxiliar na prevenção da próstata aumentada, da inflamação e também do câncer, tá, seu José?

00:01:56.200 - 00:01:59.180

Não, não vou querer agora-não vou querer agora não, viu?

00:01:59.200 - 00:02:03.810

Não pos-eu não posso-não posso pagar agora, não posso pagar agora não, viu?

00:02:03.820 - 00:02:05.800

Mas o senhor precisa pagar alguma coisa, seu José?

00:02:06.180 - 00:02:08.400

Eu só falei que o senhor ia receber sua vitamina homem.

00:02:10.560 - 00:02:16.109

Sim. Entendeu? O senhor não vai pagar nada agora não, somente em setembro, tá?

00:02:16.140 - 00:02:25.060

Sim. Primeiro o senhor vai receber a vitamina, o senhor vai utilizar, vai tomar uma cápsula dia sim, dia não, sempre após o café da manhã, tá?

00:02:25.980 - 00:02:30.740

Hum, só que é? Oi? Só que é esse remédio?

00:02:30.820 - 00:02:34.300

É do laboratório Top One Saúde do Homem, tá?

00:02:35.180 - 00:02:45.600

É, aí, é, aí, é, é, é, eu não pago nada não, é?

00:02:45.710 - 00:02:46.230

Quê? Não entendi, seu José. Eu não pago nada não, é isso?

00:02:46.260 - 00:02:50.060

O senhor só vai pagar algum valor a partir de setembro, tá?

00:02:50.500 - 00:02:54.000

Que o tratamento pra um ano vai ficar nas oito parcelinhas, tá?

00:02:54.420 - 00:03:00.080

De cento e noventa e nove, mas não é pra agora, é só pra setembro, cê entendeu?

00:03:01.180 - 00:03:05.020

Tá certo, tá bom. Aí deixa eu te fazer uma pergunta, meu bem.

00:03:05.080 - 00:03:08.320

A vida sexual tá ativa do senhor, seu José?

00:03:08.500 - 00:03:11.000

Ô, minha filha, acabou-se, filha. Acabou?

00:03:11.010 - 00:03:16.840

Acabou. Tá, não tá funcionando, não. Não tá conseguindo namorar mais, seu José?

00:03:17.500 - 00:03:20.740

Hein? Não está conseguindo namorar mais, seu José?

00:03:20.820 - 00:03:24.000

Não tô con-- tô não, minha filha, tô não.

00:03:25.160 - 00:03:35.470

Porque eu operei, eu tinha a próstata, eu tava erguido, tava a quatro, aí agora já tô com oitenta anos, né mesmo, minha filha.

00:03:35.470 - 00:03:39.079

Você operou, seu José? Operei. Ah, amor, então o senhor é casado, é, seu José?

00:03:39.760 - 00:03:46.920

Tô casado. Ô, porque, ó, eu te perguntei isso, seu José, não foi pra invadir a sua privacidade não, tá?

00:03:47.720 - 00:03:54.420

Não, sei, sei, sei. Aí, ó, vai, vai fazer com que a vida sexual do senhor volte, tá?

00:03:54.700 - 00:04:00.920

Você vai voltar a namorar, vai ter mais energia, vai ter mais disposição, entendeu?

00:04:01.120 - 00:04:05.020

Vai conseguir ter uma vida sexual muito mais ativa, entendeu?

00:04:05.390 - 00:04:12.980

Você continua aqui na Rua Dez? Continuo. E qual que é o número da sua casa?

00:04:13.660 - 00:04:18.060

Rua Dez, casa três sete dois. Casa três sete dois?

00:04:18.860 - 00:04:23.700

É. Perfeito. Aí, seu José, ó, posso ser bem sincera com o senhor?

00:04:25.000 - 00:04:30.880

Diga. Você vai voltar a namorar, vai ter mais energia, disposição, tá?

00:04:31.840 - 00:04:38.520

Hum. O senhor também-- tá, ele vai controlar sua pressão arterial, vai controlar seu colesterol, entendeu?

00:04:38.530 - 00:04:47.420

Aí quando o senhor estiver usando e gostando, tá, aí o senhor me envia ou a chave de um carro ou de um apartamento, tá bom?

00:04:47.460 - 00:04:50.940

Tá bom, minha filha, tá bom. Tá bom? O senhor entendeu, né?

00:04:50.960 - 00:05:07.080

Que vai chegar pro senhor. Não é pro senhor efetuar nenhum pagamento por Correios, somente a partir do dia cinco de setembro, que o tratamento pra um ano vai ficar nas oito parcelinhas de cento e noventa e nove, mas não é pra agora, é só pro dia cinco de setembro, né?

00:05:08.120 - 00:05:10.580

Você prefere receber de manhã ou à tarde?

00:05:12.400 - 00:05:17.540

À tarde. Você prefere receber à tarde? É.

00:05:17.600 - 00:05:23.560

Perfeito. Aí eu deixo te falar uma coisa, a mocinha da entrega só vai confirmar o número da sua casa.

00:05:24.420 - 00:05:31.720

Boa tarde, né? Boa tarde. Meu nome é Letícia, sou consultora de vendas, vou confirmar os dados do senhor pra liberar a compra.

00:05:31.730 - 00:05:35.360

Meu nome social é de José Crisanto de Castro.

00:05:36.250 - 00:05:42.680

É, sim. O endereço é na Rua Dez, número trezentos e setenta e dois, bairro de Pereiro.

00:05:43.600 - 00:05:57.680

É, sim. Perfeito, José. Foi liberado pro senhor o tratamento do homem, tá, o Phenomen, então três potes do Phenomen, mais a pomada que vai de brinde, fica em oito parcelas de cento e noventa e nove, com o primeiro vencimento só pra 5 de setembro.

00:05:58.100 - 00:06:05.730

O prazo de entrega é de cinco a quinze dias úteis, quando ele chegar aí, dentro da caixinha vai o tratamento do senhor, a pomada e os boletos.

00:06:05.780 - 00:06:13.280

Verificou as informações, meu bem? Posso liberar sua compra?

00:06:13.380 - 00:06:15.680

Não, não, tá bom, eu sei já como é que é, viu?

00:06:15.920 - 00:06:21.620

Seu José? Eu sei, eu sei como é que é, pode trazer, viu?

00:06:21.960 - 00:06:24.940

Pode liberar, pode mandar o tratamento do senhor, é a compra?

00:06:25.060 - 00:06:29.820

Pode, pode. Perfeito. Parabéns pela compra, tenha um ótimo tratamento, tá, meu anjo?

00:06:29.860 - 00:06:32.150

Tudo de bom. Tá bom. Boa semana. Tchau, tchau.

00:06:32.240 - 00:06:34.848

Tá bom, tchau, tchau.