



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100031301

Data de retorno do consumidor(a): 21/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Aldenia Abreu Patricio

CNPJ/CPF: 367.881.553-72

Endereço: Rua 13A - 13 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-260

Telefone: (85) 99976-1300

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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 accidental da



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

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.

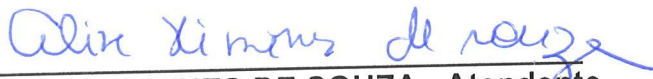
Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

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

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

Aldenia Abreu Patricio

Aldenia Abreu Patricio - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____