



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 26/05/2026 às 11:32:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ARIANE COURA ROCHA

CPF do Consumidor: 038.330.603-52

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.05.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

Relato:

Relata a consumidora que possui 3 (três) carnês junto à reclamada, referentes à aquisição de 3 (três) produtos comprados na mesma ocasião, em agosto de 2025.



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

Até o presente momento, a consumidora vinha efetuando regularmente o pagamento das parcelas, totalizando aproximadamente R\$ 524,05 (quinhentos e vinte e quatro reais e cinco centavos) referentes aos 3 (três) produtos. Contudo, por dificuldades financeiras, acabou atrasando as parcelas com vencimento no mês corrente, maio de 2026.

Ao verificar sua situação financeira junto à reclamada, a consumidora percebeu que os valores cobrados estavam excessivamente elevados, o que a levou a questionar os juros aplicados ao débito. Diante disso, entrou em contato com a reclamada na tentativa de realizar uma renegociação, porém não obteve êxito.

A consumidora constatou ainda que seu nome já se encontra negativado em razão do atraso referente à parcela do mês de maio de 2026.

Na tentativa de solucionar a situação de forma amigável, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a possibilidade de renegociação do débito, bem como a revisão e eventual redução dos juros cobrados.

TRATATIVAS

26/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta