



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.01.0564.001.00015-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2026 às 08:39:06

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES

**CPF do Consumidor:** 768.145.723-20

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                                                              | <b>Razão Social</b>                | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Casas Bahia  <br>Casasbahia.com  <br>Ponto Frio  <br>Pontofrio.com  <br>Extra.com | GRUPO CASAS<br>BAHIA S.A.          | 33.041.260/0652-90 | 26.01.0564.001.00015-301     |
| Mapfre Seguros                                                                    | Mapfre Seguros<br>gerais S.A.      | 61.074.175/0001-38 | 26.01.0564.001.00015-302     |
| Zurich Seguros                                                                    | Zurich Minas Brasil<br>Seguros S/A | 17.197.385/0001-21 | 26.01.0564.001.00015-303     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado



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

**Relato:**

Relata o consumidor que, em 25/06/2024, realizou a compra de uma geladeira e, juntamente com o produto, adquiriu garantia estendida, cujo pagamento seria efetuado por meio de carnê. Informa que, ao final do ano de 2025, ao analisar o contrato da referida garantia, constatou a inclusão de um bilhete de microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, serviço este que não reconhece ter contratado.

Esclarece que, ao somar os valores constantes no carnê, verificou a cobrança de quantia significativamente superior ao valor esperado, incompatível com a contratação originalmente realizada. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a empresa para solicitar o cancelamento do referido seguro, gerando os protocolos nº 1130305, em 13/11/2025, e nº 1143601, em 26/11/2025, contudo, não obteve êxito na resolução da demanda.

Em razão da ausência de solução, buscou o PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a regularização da situação.

**Pedido: Requer o consumidor a exclusão dos seguros vinculados ao contrato, com interesse apenas na garantia estendida originalmente contratada.**

**TRATATIVAS**

---

07/01/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta