



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100062301

**Data de retorno do consumidor(a):** 05/06/2025

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ARIANE COURA ROCHA

**CNPJ/CPF:** 038.330.603-52

**Endereço:** Rua 42 - 418B - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-020

**Telefone:** (85) 98947-9616

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

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.



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

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.

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, 26 de Maio de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

**ARIANE COURA ROCHA - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_