

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00032-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DE LOURDE DE SOUZA em face do fornecedor PRO EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA LTDA, na qual informa que em 11/12/2025, foi surpreendida pela visita de representantes da empresa reclamada, os quais, sem prévio aviso ou autorização, adentraram em sua residência sob a alegação de acompanhamento técnico rotineiro de câmeras de segurança, serviço que não havia sido solicitado. No interior do imóvel, os representantes ofereceram um produto sem prestar informações claras e adequadas acerca de sua natureza, características e finalidade, bem como apresentaram contrato de adesão com descrição genérica, desprovida de identificação do bem. Entretanto, apesar de a consumidora manifestar expressamente desinteresse na aquisição, foi induzida a assinar o contrato sem plena ciência das condições pactuadas, acreditando tratar-se do valor de R\$ 69,00 reais, quando, na realidade, o montante era de R\$ 169,00 reais. Contudo, na ocasião, foi exigido o pagamento de entrada, tendo a consumidora efetuado o pagamento de R\$ 50,00 reais. Posteriormente, ao solicitar o cancelamento do contrato, foi informada de que tal medida somente poderia ser realizada mediante ordem judicial. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do carnê firmado e a devolução do valor de R\$ 50,00 reais pago a título de entrada.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 31. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 31, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú