



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00079-3

Data/Hora de Abertura: 25/07/2025 às 10:18:45

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: Maria Sé da Silva Fonseca

CPF do Consumidor: 235.834.527-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	Via Varejo S/A	33.041.260/0652-90	25.07.0564.001.00079-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 09 de setembro de 2024, efetuou a compra de uma geladeira na loja Casas Bahia. No ato da aquisição, foi incluída a contratação de um seguro, sem que lhe



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

fossem prestadas as devidas explicações sobre sua natureza, cobertura ou condições. Ressalte-se que a consumidora é idosa e apresenta dificuldades de compreensão, motivo pelo qual não entendeu o que, de fato, estava sendo contratado naquele momento.

O referido contrato previa o pagamento de 23 (vinte e três) parcelas mensais no valor de R\$ 13,86 (treze reais e oitenta e seis centavos). Somente após cerca de dez meses, com o auxílio de sua filha, a consumidora teve conhecimento de que o contrato tinha como beneficiária uma terceira pessoa, identificada como Maria José, a qual jamais conheceu. Consta ainda, de forma equivocada, que essa pessoa seria sua cônjuge, o que não condiz com a realidade, uma vez que a consumidora se declara heterossexual e nunca forneceu qualquer informação que justificasse tal vínculo.

Além disso, a reclamante afirma que o contrato previa expressamente que, caso o seguro não fosse utilizado, o valor pago poderia ser ressarcido. Diante disso, a consumidora procurou a empresa para solicitar o cancelamento do seguro e a restituição dos valores pagos. O cancelamento foi efetivado, no entanto, o pedido de ressarcimento foi indeferido sem qualquer justificativa razoável.

Diante dos fatos narrados, buscou o Procon uma intermediação, na busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o ressarcimento integral dos valores pagos, tendo em vista que a contratação do seguro ocorreu sem esclarecimento prévio ou consentimento, sobretudo diante da hipervulnerabilidade da consumidora.

TRATATIVAS

25/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com: Localizamos a compra do produto “Refrigerador Duplex 334L Consul CR”, realizada no dia 09/09/2024, sob o Cupom nº 17399, no valor total de R\$ 2.599,90, vinculada ao Contrato nº 21 1707 0928373. Consta também a aquisição do serviço Vida Protegida, certificado nº 21 1707 000800061. A consumidora relata que, embora o cancelamento do certificado tenha sido realizado, não houve o reembolso dos valores pagos, conforme informado no momento da contratação (Vide item *01 na ficha técnica). Inteiramos que o Departamento Financeiro foi acionado para análise do cancelamento do serviço Vida Protegida, certificado nº 21 1707 000800061. O prazo para retorno é de até 72 horas úteis. Informamos que, no dia 01/08/2025 às 15h15, realizamos tentativas de contato com a consumidora pelos telefones (85) 99416-3166, (85) 99254-4332 e (85) 3371-9818, com o objetivo de informar que a filial responsável pela compra foi acionada para análise do pleito apresentado ao Procon. No entanto, não obtivemos êxito no co