



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 11/08/2026 às 13:14:32

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: Aldenia Abreu Patricio

CPF do Consumidor: 367.881.553-72

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	26.08.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

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

Relato:

Relata a consumidora que, ao comparecer às Casas Bahia com a finalidade de adquirir um aparelho celular, foi informada de que o produto, modelo Samsung Galaxy A56 5G 256GB, na cor



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

preta, seria adquirido pelo valor de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

Aduz que, no momento da contratação, ficou acordado que o pagamento seria realizado mediante boleto bancário. Contudo, ao efetuar o pagamento da primeira parcela e analisar o carnê recebido, constatou que a aquisição havia sido parcelada em 15 (quinze) parcelas de R\$ 267,13 (duzentos e sessenta e sete reais e treze centavos), totalizando R\$ 4.006,95 (quatro mil e seis reais e noventa e cinco centavos), valor significativamente superior ao inicialmente informado.

Afirma que, ao analisar a documentação que lhe foi entregue, constatou a existência de um financiamento vinculado à aquisição, bem como a inclusão de seguro contra quebra accidental da Zurich e de outros serviços ou produtos que afirma desconhecer e não ter contratado, dentre eles o denominado “Comprovante de Venda Caminhão Premiado CB”.

Sustenta que não autorizou a contratação dos referidos serviços e produtos adicionais, afirmando que, desde o início da negociação, deixou claro ao vendedor que tinha interesse exclusivamente na aquisição do aparelho celular, sem a inclusão de qualquer serviço ou produto acessório.

Alega, diante disso, que houve inclusão indevida de produtos e serviços não solicitados, ocasionando significativa elevação do valor final da compra, razão pela qual entende que sua vontade não foi devidamente respeitada no momento da contratação.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a exclusão de todos os produtos, serviços e encargos adicionais não solicitados, especialmente o seguro e demais itens incluídos na contratação, com a adequação do débito ao valor originalmente informado de R\$ 1.664,08 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

TRATATIVAS

11/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta