

São Caetano do Sul, 1 de agosto de 2025

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2507056400100079301
Consumidora: Maria Sé da Silva Fonseca
CPF: 235.834.527-04
Número do Cupom: 17399
Protocolo de atendimento: 975242

RELATO DA CONSUMIDORA

Em atenção à manifestação registrada pela consumidora Sra. Maria Sé da Silva Fonseca, na qual relata que “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 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 seu 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 mesmo, 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. 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.”

CLIENTE FOI ATENDIDA?

Sim.

POSICIONAMENTO DO GRUPO CASAS BAHIA

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 contato (Vide item *02 na ficha técnica).

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição no telefone (11) 3004 – 5595, de Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo.

Pedimos que aguarde o prazo mencionado anteriormente para que possamos concluir o caso e retornar ao Procon com o encerramento da manifestação.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

	FICHA TÉCNICA	
--	---------------	--

FA:	2507056400100079301	Data:	01/08/2025
Cliente:	Maria Sé da Silva Fonseca		
CPF:	235.834.527-04		

Tratativa

Dados da consumidora e da compra:
(Vide item *1 na ficha)

Nome	MARIA SE DA SILVA GOMES	Código	19098375
Formas de tratamento	Sra.	E-mail	
Apelido		E-mail (Alternativo)	
Facebook		Instagram	
Telefone (Residencial)	(85) 33719818	Complemento	
Telefone celular	(85) 992544332	Complemento	
Telefone Comercial	(85)	Complemento	
Pessoa	Física	CPF/CNPJ	23583452704
RG/IE	00039773765	Código corporativo	726663557
Gênero	Mulher	Data de nascimento	07/12/1945
Endereço (Principal)	R S PAULO	Número (Principal)	376
Complemento (Principal)		Bairro (Principal)	PARQUE SOLEDADE
CEP (Principal)	61608360	Cidade (Principal)	CAUCAIA
Estado (Principal)	Ceará	País (Principal)	BRASIL

S2PD	CUPOM ELETRÔNICO SAT				CONSULTA
Empr: 21	Fil: 1707	Serie:	Data Emissao:	Numero cupom:	
Empr: 21	Fil: 1707	Serie: 018	Data Emissao: 09.09.2024	Numero cupom:	17399
FT:	PV:	** Integrado automaticamente			
FT: 21	1707	3459499	PV:		
Chave de acesso: 23240933041260127903592300484260173991459763					
Cliente:			Cod. Cli.:		
Cop: 54050553		Codcom: 0	Plano: 23	Contrato : 21 1707 0092837 3	
Vendedor: 2714868		Est: 0	Situação da(s) Mercadoria(s): Boa		
Codigo	Descricao	Qte	Pr.Unit.	Desc.	Acres. Aliq ST Preço total
907103	REF DUP 334L CONSUL C	1	2599,90		F 2599,90

H3AB

31.07.2025

Emp: 21

Filial: 0650

T. Ativ: J

Matr: 21 60011573

Senha:

Cliente: 726663557

MARIA SE DA SILVA GOMES

Nas: 07.12.1945

RG: 39773765 8

SP

CPF: 23583452704

Fun:

Contr: 21 1707 00928373

Score:

Comer: 3355

Dt.Comp: 09.09.2024

Vr.Sald: 3908,97

Dt.Cad: 09.09.2024

Aprov: P

Vr.Merc: 2599,90

Vr.Parc:

Dt.Crn: 24.07.2025

N.Via: 3

Vr.Serv:

Px.Vcto: 09.08.2025

Dt.Ctt: 09.09.2024

14:40:50

Vr.Entr:

Pgt: 10

01.07.2025

Dt.cob:

Fase:

Vr.DFin: 4315,97

Pl : 23 X

300,69

Negat.:

COD :

Vr.Incl:

Tot. Pl: 6915,87

FunCad: 21

2714868

Cobrd:

Vr.Crn: 6915,87

Crn: 23 X

300,69

FunApv: 21

1839616

CEP/I:

V.T.iof: 57,50

Crn+iof: 23 X

303,19

SPC:

SRS

Setor: 26

CARNE ENTREGUE

banQi: N

Pula ciclo: N

Tip Fil

Numero

Cx

Dt.Emissao

Vr.Merc....

PDV 1707

17399

18

09.09.2024

2599,90

H3GI

SEGURO POR CERTIFICADO

CONSULTA

Certificado:

Tipo Seguro: VIDA PROTEGIDA E PRE CASAS BAHIA

Certificado: 21 1707 000800061

Fil. venda : 1707

Vendedor : 21 2714868

Tipo venda : VF Canal Vnd: LJA

Dt.emissão : 09.09.2024

Sit.alt.:

Valor cert.: 0,00

Entrada :

Ult. pagto : 01.07.2025

Saldo cert.: 0,00

Desp.Financ:

Vlr Parcial:

Contrato : 21 1707 00928373

Plano : 23

Dt.Sinistro:

Cód.cliente: 726663557

MARIA SE DA SILVA GOMES

Combo:

Cancelado : 21 1839446

24.07.2025 11:52:59

Dt.Transmissão:

Beneficiário: MARIA JOSE

CPF:

Parentesco: CONJUGE

Sorteio: 327 - 016044 09.2024

C O B E R T U R A S

Vigência

Qt dias

Indenização

Descrição

Dt.Inicial

Dt.Final

Franq.

Qt.Pcl

Vr.Parc

Beneficiário

ACIDENTE - DIARIA DE

09.09.2024

09.09.2025

00

10

50,00

500,00

AUX.FUNERAL

09.09.2024

09.09.2025

00

01

5000,00

5000,00

MORTE

09.09.2024

09.09.2025

00

01

1000,00

1000,00

MORTE ACIDENTAL

09.09.2024

09.09.2025

00

01

10000,00

10000,00

Tentativa de contato com consumidora:
(Vide item *2 na ficha)

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 contato.

