



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100079301

Data de retorno do consumidor(a): 04/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Sé da Silva Fonseca

CNPJ/CPF: 235.834.527-04

Endereço: Rua Paulo Gomes Tavares - 583 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080

Telefone: (85) 99416-3166

E-mail: rafaellaalves719@gmail.com

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: (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, 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 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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, 25 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Sé da Silva Fonseca - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____