

**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:** 25.02.0564.001.00052-3**Data/Hora de Abertura:** 12/02/2025 às 10:14:18**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** SANDRA MARIA DOS SANTOS ABEU DUARTE**CPF do Consumidor:** 629.014.273-91**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ZENIR MOVEIS	J ALVES E OLIVEIRA LTDA	41.426.966/0049-17	25.02.0564.001.00052-301

40025.434.983 Br

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Aparelho celular**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 29 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho celular na loja da Zenir Móveis e Eletros, localizada no North Shopping Maracanaú. O modelo adquirido foi um Samsung SM-A055M Galaxy A05 128GB na cor verde, pelo valor de R\$ 899,00 (oitocentos e noventa e nove reais). No entanto, a forma de pagamento escolhida foi o crediário, parcelado em 15 vezes de R\$ 196,00 (cento e noventa e seis reais).

40028.425.036 Br



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

A consumidora afirma que, apenas ao chegar em casa e conversar com seu filho, percebeu que, ao final do pagamento de todas as parcelas, o valor total seria de R\$ 2.940,00 (dois mil, novecentos e quarenta reais). Diante disso, assustou-se, pois, ao chegar à loja, solicitou o celular mais barato e não percebeu que, devido ao parcelamento, o montante pago seria maior que o triplo do valor original do aparelho.

Ainda no mesmo dia, a reclamante tentou entrar em contato com a loja por meio do telefone fornecido no ato da compra, porém não obteve atendimento. Até a presente data, a consumidora não recebeu resposta e, por esse motivo, dirigiu-se à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora um novo parcelamento, para que possa ser diminuído os valores das parcelas.

TRATATIVAS

12/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta