



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100031301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GRUPO CASAS BAHIA S.A.

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: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **15/09/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ekv-dsye-oio>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Aldenia Abreu Patricio - **CNPJ/CPF:** 367.881.553-72

Endereço: Rua 13A - 13 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-260

Telefone: (85) 99976-1300

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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).

Maracanaú/CE, 24 de Agosto de 2026 .



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____