



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número

Atendimento: 2601056400100015301,2601056400100015302,2601056400100015303

de

Data de retorno do consumidor(a): 19/01/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES

CNPJ/CPF: 768.145.723-20

Endereço: Rua Osvaldo Risato - 347 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-280

Telefone: (85) 99803-4211

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Mapfre Seguros

Zurich Seguros

Nome Fantasia:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Mapfre Seguros

Zurich Seguros

CPF/CNPJ:

33.041.260/0652-90

61.074.175/0001-38

17.197.385/0001-21

Endereço de Correspondência:

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Avenida das Nações Unidas - 14261, 17º andar - Brooklin Paulista - São Paulo - SP - 04578-000



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

Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

Telefone Institucional:

0800 777 2442, (11) 3004-5595

(11) 4002-1777

0800 770 1061, (11) 2313-8685

E-mail Institucional:

relacionamento.procon@viavarejo.com.br

atendimento.procon@br.zurich.com

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 o consumidor que, em 25/06/2024, realizou a compra de uma geladeira e, juntamente com o produto, adquiriu garantia estendida, cujo pagamento seria efetuado por meio de carnê. Informa que, ao final do ano de 2025, ao analisar o contrato da referida garantia, constatou a inclusão de um bilhete de microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, serviço este que não reconhece ter contratado.

Esclarece que, ao somar os valores constantes no carnê, verificou a cobrança de quantia significativamente superior ao valor esperado, incompatível com a contratação originalmente realizada. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a empresa para solicitar o cancelamento do referido seguro, gerando os protocolos nº 1130305, em 13/11/2025, e nº 1143601, em 26/11/2025, contudo, não obteve êxito na resolução da demanda.

Em razão da ausência de solução, buscou o PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a regularização da situação.

Pedido: Requer o consumidor a exclusão dos seguros vinculados ao contrato, com interesse apenas na garantia estendida originalmente contratada.

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



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

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, 07 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____