



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 04/03/2026 às 14:06:58

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOSÉ ADRIANO DE BRITO SILVA

CPF do Consumidor: 070.527.983-95

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANQI	BANQI		
INSTITUICAO DE PAGAMENTO	INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.	30.723.871/0001-02	26.03.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu uma geladeira junto à Casas Bahia, por meio de loja física, tendo sido firmado crediário com vencimento das parcelas todo dia 15 de cada mês.

Informa que a segunda parcela venceu em 15/02/2026, data que coincidiu com o domingo de Carnaval. Afirma que deixou o valor disponível em conta desde o dia 14/02/2026 para quitação da



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

obrigação, contudo o débito somente ocorreu em 18/02/2026 (quarta-feira de cinzas), no valor de R\$ 317,28, sendo que o valor original da parcela era de R\$ 286,18.

Relata ainda que, aproximadamente cinco dias após o pagamento, passou a receber cobranças por meio de WhatsApp e ligações telefônicas. O consumidor encaminhou os comprovantes de pagamento, sendo orientado a aguardar a regularização, porém informa que consta cobrança em seu nome junto ao Serasa.

Diante do receio de negativação, efetuou novo pagamento da mesma parcela. Não obtendo solução, procurou o PROCON para intermediação.

Pedido: Requer a baixa dos boletos pagos, a regularização de eventual restrição existente e o estorno do valor pago em duplicidade.

TRATATIVAS

04/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta