

São Caetano do Sul, 20 de agosto de 2026.

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú – CE

Consumidora: Aldenia Abreu Patricio
CPF: 367.881.553-72
FA: 2608056400100031301
Cupom Fiscal: 33357
Protocolo de atendimento: 1652786

RELATO DA CONSUMIDORA

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. Afirmar 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)

CLIENTE FOI ATENDIDA

Sim, acordado o cancelamento dos serviços.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Após análise, identificamos a compra realizada pela consumidora Aldenia, CPF: 367.881.553-72, referente ao Cupom Fiscal: 33357, produto: CEL. SAMSUNG GALAXY A (Vide item 01 na ficha técnica).

Cumpramos esclarecer que para as compras parceladas no carnê, as taxas e tarifas administrativas são informadas ao consumidor no ato da venda pelo vendedor através da planilha CET (custo efetivo total da compra), descritivo dos encargos do parcelamento que acompanha o pedido de

venda e o contrato. A precificação é anexada em todos os itens de nossas lojas informando as taxas de financiamento. O contrato é realizado entre consumidor e instituição bancária, sendo as Casas Bahia apenas garantidora, a oferta de juros é livre a serem compactuadas.

Ao conhecer o CET disponibilizado na loja e assinado sem represálias, o consumidor pode comparar as condições oferecidas e escolher a melhor opção de crédito, por sua vez, finalizando a negociação de acordo com a proposta estabelecida entre as partes contratantes, onde um estabelecimento bancário concretiza o financiamento. Sendo assim, a empresa preza estar em conformidade com a legislação e normas aplicáveis sobre ao direito do consumidor, por isso, este percentual calculado está sempre de acordo com as orientações do CMN e é calculado para que fique abaixo da inflação do período vigente.

A empresa preza pela transparência e pelo cumprimento das normas referentes ao processo de alteração na forma de pagamento ou quitação antecipada do contrato, sem a incidência de juros. Informamos que tal procedimento poderá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data da compra, desde que não haja registros de pagamentos ou alterações anteriores no contrato.

Esclarecemos que acionamos a Diretoria de Serviços para providenciar o cancelamento dos seguros e serviços vinculados ao contrato, conforme abaixo:

Seguro Fique Seguro – Certificado nº 21 1789 080699214;

Serviços Técnicos – Certificados nº 21 1789 000213389 e 21 1789 000213397.

O prazo para conclusão do cancelamento é de até 3 dias úteis. Após a efetivação, o contrato nº 21 1789 00765547 será atualizado, com a redução dos valores correspondentes aos seguros e serviços cancelados. (Vide item *02 na ficha técnica).

Realizamos contato com a consumidora Aldenia, por meio do telefone (85) 99976-1300, em 18/08/2026, às 10h51, a qual está ciente das orientações acima. (Vide item *03 na ficha técnica).

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição para atendê-la no telefone (11) 3004 – 5595, de Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo.

Atenciosamente,

FICHA TÉCNICA

Protocolo:	1652786	Data:	20/08/2026
Cliente:	Aldenia Abreu Patricio		
CPF:	367.881.553-72		

1. Tratativa

Dados da Consumidora e Compra:
(Vide item *01 na ficha técnica)

Empr: 21 Fil: 1789 Serie: Data Emissao: Numero cupom:
Empr: 21 Fil: 1789 Serie: 000 Data Emissao: 10.06.2026 Numero cupom: 33357
FT: PV: ** Integrado automaticamente
FT: 21 1789 3231822 PV:
Chave de acesso: 23260633041260150301650000000333571032318220

Cliente: ALDENIA ABREU PATRICIO Cod. Cli.: 804546563
Cop: 54050553 Codcom: 0 Plano: 15 Contrato : 21 1789 0076554 7
Vendedor: 4749103 Est: 0 Situação da(s) Mercadoria(s): Boa
Codigo Descricao Qte Pr.Unit. Desc. Acres. Aliq ST Preco total
5358108 CEL. SAMSUNG GALAXY A 1 1799,00 144,12 F 1654,88
4194128 CHIP TIM PLANO NAKED 1 10,00 ,80 F 9,20

Solicitação de Cancelamento de Seguros:
(Vide item *02 na ficha técnica)

Contrato: 21 1789 00765547

Cliente : 804546563 ALDENIA ABREU PATRICIO

Mercadoria	:	21 1789 000765547			
		Vr. Mercad. :	1664,08	Vr. Desp Fin.:	1423,37
		Vr. Entrada :		Plano : 15 X	205,83
Seg. Fique Seguro	:	21 1789 080699214		Combo:	3407
		Vr. Seguro :	398,29	Vr. Desp Fin.:	340,61
		Vr. Entrada :		Plano : 15 X	49,26
Sev. Tecnico	:	21 1789 000213389		Combo:	3407
		Vr. Servico :	59,90	Vr. Desp Fin.:	51,10
		Vr. Entrada :		Plano : 15 X	7,40
Sev. Tecnico	:	21 1789 000213397		Combo:	3407
		Vr. Servico :	14,90	Vr. Desp Fin.:	12,70
		Vr. Entrada :		Plano : 15 X	1,84

Time	DIRETORIA DE SERVIÇOS	Responsável	DIRETORIA DE SERVIÇOS
Evento de follow-up	ACIONAMENTO - DIRETORIA DE SERVIÇOS	Data prevista	20/08/2026 10:53:02
Pergunta Desenho de Processo		Resposta Desenho Processo	
Descrição	Nome do Cliente:ALDENIA ABREU PATRICIO CPF do Titular:367.881.553-72 Número do Certificado/Apólice:21 1789 080699214 ,21 1789 000213389 e 21 1789 000213397 Telefone de Contato Atualizado:(85) 99976-1300 Mercadoria (Produto):Descrição: CEL. SAMSUNG GALAXY A26 5G 256GB PRETO Data da Compra: 10/06/2026 Serviço Contratado: Seg. Fique Seguro , Sev. Tecnico e Sev. Tecnico Descrição da Reclamação: Solicito cancelamento de todos seguros inclusos e estorno na chave PIX vinculado ao CPF. Motivo : Desconhece seguro.		
Conclusão			

Registro de Contato:
(Vide item *03 na ficha técnica)

Detalhes
18/08/2026 Em contato com o telefone:(85) 99976-1300 consumidora solicita cancelamento de todos seguros inclusos e ciente que após cancelamento eu faço novo contato para orientar ir na loja para impressão de novo contrato e formalização de valor de parcela. Confirma chave PIX ser seu CPF.