

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

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00032-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/12/2025 às 11:01:51

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

---

**DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** MARIA DE LOURDE DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 187.066.493-00

**Nome do Procurador:** ARTHUR SOUA E VALES

**CPF do Procurador:** 056.782.613-98

---

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
PRO EQUIPAMENTOS DE SEGURANCA	PRO EQUIPAMENTOS DE SEGURANCA LTDA	14.708.372/0001-81	25.12.0564.001.00032-301

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Aparelho de som, video e imagem ( Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

A consumidora relata que, em 11/12/2025, foi surpreendida pela visita de dois representantes comerciais da empresa reclamada, os quais alegaram, inicialmente, tratar-se de

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

acompanhamento técnico rotineiro das câmeras de segurança existentes em sua residência, sem qualquer aviso prévio ou agendamento.

Ainda no portão, a reclamante informou que não havia solicitado manutenção ou supervisão técnica, bem como que seus equipamentos não apresentavam qualquer irregularidade, deixando claro não haver necessidade da visita. Apesar disso, os representantes insistiram e adentraram em sua residência sem autorização expressa.

No interior do imóvel, os representantes ofereceram um aparelho sem esclarecer adequadamente sua natureza, características técnicas ou finalidade. Ademais, o contrato de adesão apresentado não continha especificações identificadoras do produto, constando apenas descrição genérica.

Durante a visita, os representantes observaram que a consumidora estava acompanhada de seu neto, ocasião em que a reclamante reiterou que não tinha interesse em adquirir qualquer produto. Ainda assim, mediante insistência, um dos representantes a persuadiu a assinar um contrato de aquisição, sem que a consumidora tivesse plena ciência do conteúdo e das condições pactuadas, acreditando que o valor seria de R\$ 69,00 (sessenta e nove reais), quando, na realidade, tratava-se de R\$ 169,00 (cento e sessenta e nove reais).

Na mesma ocasião, foi exigido o pagamento de uma entrada. Por supor que o valor total fosse de R\$ 69,00 (sessenta e nove reais), a consumidora efetuou o pagamento de R\$ 50,00 (cinquenta reais), quantia recebida pelo representante. Posteriormente, ao tentar contato com a empresa reclamada para o cancelamento do carnê, foi informada de que tal providência somente poderia ser realizada mediante ordem judicial.

**Pedido:**

Diante da orientação jurídica recebida, a consumidora dirigiu-se a este órgão em busca de solução, requerendo o cancelamento do carnê firmado e a devolução do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pago a título de entrada.

**TRATATIVAS**

**17/12/2025 - Audiência**

**Situação:** Aberta