



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 23/06/2025 às 11:17:44

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 JOSE DA CRUZ DIAS

CPF do Consumidor: 980.042.713-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Zenir Moveis	J ALVES E OLIVEIRA LTDA	41.426.966/0023-88	25.06.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora relata que adquiriu uma panela elétrica cujo valor original era de R\$ 579,00 (quinhentos e setenta e nove reais). Como, na ocasião da compra, não possuía cartão de crédito, optou por realizar o pagamento na modalidade de crediário, ocasião em que o valor final do produto foi reajustado para R\$ 900,76 (novecentos reais e setenta e seis centavos), parcelado em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

quatro vezes. Segundo informado, as parcelas seriam de aproximadamente R\$ 225,00 (duzentos e vinte e cinco reais).

A consumidora informa que não recebeu o carnê do crediário no momento da compra, sendo-lhe dito que o receberia posteriormente. Dias depois, tentando antecipar o pagamento da primeira parcela, dirigiu-se até a loja, mas não obteve sucesso, pois ainda não possuía o carnê. Na oportunidade, questionou novamente o motivo da não entrega do carnê e foi informada de que este seria enviado por e-mail.

Contudo, ao invés do carnê, a consumidora recebeu uma fatura de cartão de crédito que nunca solicitou, acompanhada da cobrança de um seguro igualmente não contratado. Apesar disso, a consumidora optou por efetuar o pagamento da fatura, a fim de evitar transtornos maiores.

Pedido:

Diante dos fatos, a consumidora comparece a este órgão em busca de uma solução definitiva e requer:

1. O cancelamento do cartão de crédito não solicitado;
2. O cancelamento do seguro não contratado;
3. A alteração da forma de pagamento para a modalidade de crediário, conforme inicialmente acordado.

TRATATIVAS

23/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta