

São Caetano do Sul, 15 de janeiro de 2026.

Ao

PROCON Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2601056400100015301

Consumidor(a): DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES

CPF: 768.145.723-20

Pedido: 30269

Protocolo: 1255968

RELATO DO(A) CONSUMIDOR(A)

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.

CLIENTE FOI ATENDIDO(A)?

Sim, consta ativa apenas o serviço de garantia estendida.

POSICIONAMENTO DO GRUPO CASAS BAHIA

Em atenção à solicitação apresentada, informamos que foi identificado o cadastro do Sr. Domingos Welinton Rodrigues de Menezes, que realizou a compra de um refrigerador REF FF 451L Consul em 25/06/2024, conforme cupom fiscal nº 30269. O consumidor nos acionou solicitando o cancelamento dos seguros, mantendo-se apenas a garantia estendida. (vide item 1 na ficha técnica).

Em análise à solicitação identificamos a inclusão do serviço CASA PROTEGIDA - Certificado: 211789000655476 - cancelado: 21/11/2025 e Garantia Estendida - Certificado: 211789001150453, que o cliente solicita que continue ativo. Assim, não constam serviços adicionais a serem cancelados. (vide item 2 na ficha técnica).

Realizamos tentativas de contato no dia 13/01, às 15h33 e 15h38 e no dia 15/01, às 12h49 e 12h51, através dos telefones (85) 99803-4211 e (85) 3371-2121, porém sem sucesso, para repassar as informações acima.

Também tentamos contato com o Procon Municipal de Maracanaú - CE, no dia 15/01, às 12h55, através do telefone (85) 3521-5900, porém sem sucesso, para solicitar outro telefone para contato com a cliente. (vide item 3 na ficha técnica).

Caso surja qualquer dúvida, antes de contatar o **PROCON**, permanecemos à **inteira disposição** para atendê-lo pelo telefone **(11) 3004-5595**, de **segunda a sexta-feira**, das **08h00 às 18h00**, mediante a informação do **número de protocolo**. **Acompanharemos o caso até a sua resolução.**

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

	FICHA TÉCNICA	
--	---------------	--

FA:	2601056400100015301	Data:	15/01/2026
Cliente:	DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES		
CPF:	768.145.723-20		

1. Tratativa

(Vide item *1 na ficha)

```

Emp: 21   Filial: 0650   T. Ativ: J   Matr: 21 60039757   Senha:
                Outro doc consulta SPC:
CLIENTE: 114668035   DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENESES   Nas: 17.01.1977
RG: 269977093 3 AC   Org: SSP   Emi: 17.01.2006   CPF: 76814572320
Doc:                               Imp.FC:
Crt.CB:
ENDERECO: R OSVALDO RISATO   Num: 347   Cpl:
Cep: 61934 280   Bai: JD BANDEIRANTES   Mun: MARACANAU   CE
Tel Res: (   )   Rml:   Tel Cel: ( 85 ) 998034211 Res:
Tel Rec: (   )   Rml:   Contato:   A qtos anos:
                Vr Max. Parc:   ou meses:
FIRMA: CENTRO EDUCACIONAL   Adm: 01.02.2018 Pis:
End:   Num:   Cpl:
Cep:   Bai:   Mun:
Tel Com: ( 85 ) 33712121 Rml:   Ocup: TRAB C/VINC   Crg: ALMOXARIFE
CORRESP:   Num:   Cpl:
Cep:   Bai:   Mun:   Cxp:
                Endereco para correspondencia: RESIDENCIA
  
```

```

Ponto de Atividade ==> Empresa : 21   Filial : 0650   Tipo de Atividade : J
Contrato: -   Cliente:
Contrato: -   Cliente: 114668035 DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE
Situação da Nota Fiscal: C/E/I/R (Cancelada/Entregue/Emitida/Retornada)
Bandeira: CB = CASAS BAHIA   PF = PONTO FRIO   EXT = EXTRA
Emp Fil Bnd   Nf/Cup Se   PV   Dt.Emis.   Codigo   Descricao   Sit
21 1877 CB   497209   716268221 13102018 016.2000 LAV 11.0K BRASTEMP BWJ E
21 1877 CB   500974   716856523 22102018 469.1920 COL D23 ALT14 088 ORTO E
21 1789 CB   24805 17   30052023 425.6778 MULT HP DESK 416 TANQU
21 1789 CB   2985 22   30052023 492.0473 MULTIFUNCIONAL EPSON E
21 1789 CB   30269 23   25062024 528.4848 REF FF 451L CONSUL CRM
  
```


(Vide item * 3 na ficha)

Registros de contato

NOVO CONTATO

Data	Operador	Registro de contato	Próxima tentativa	Detalhes
15/01/26 12:54	vanusia.oliveira	Tentativa de contato sem sucesso	30/01/26 00:00	Tentativa de contato realizado com o consumidor, no dia 13/01, às 15h33 e 15h38, através dos telefones (85) 99803-4211 e (85) 3371-2121, porém sem sucesso. Enviado mensagem via Whatsapp para o número citado, às 15h39. Motivo do contato informar que consta ativo apenas a Garantia Estendida.
15/01/26 12:54	vanusia.oliveira	Tentativa de contato sem sucesso	23/01/26 00:00	Nova tentativa de contato realizado com o consumidor, no dia 15/01, às 12h49 e 12h51, através dos telefones (85) 99803-4211 e (85) 3371-2121, porém sem sucesso. Enviado mensagem via Whatsapp para o número citado, às 12h51. Motivo do contato informar que consta ativa apenas a Garantia Estendida.
15/01/26 12:58	vanusia.oliveira	Tentativa de contato sem sucesso	23/01/26 00:00	Tentativa de contato realizado com o Procon Municipal de Maracanaú - CE, no dia 15/01, às 12h55, através do telefone (85) 3521-5900, porém sem sucesso. Motivo do contato solicitar outro telefone para contato com a cliente.

Records per page: 5 1-3 of 3

Olá, seja bem-vindo(a) ao nosso canal. Aqui sua voz é importante e será ouvida, me chamo *VANUSIA* faço parte do atendimento Procon da Casas Bahia, seguirei com seu atendimento. Conte comigo para ajudar e melhorar sua experiência

13/01/2026 15:39

Olá DOMINGOS, Eu sou VANUSIA e estou tratando sua solicitação 2601056400100015301 junto ao Procon. Se precisar de alguma informação nesse período é só me enviar uma mensagem que eu respondo por aqui ou te ligo.

15/01/2026 12:51