

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2508056400100053301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Assurant Seguradora S.A.

Nome Fantasia: Assurant Seguradora

CPF/CNPJ: 03.823.704/0001-52

Endereço de Correspondência: Alameda Rio Negro - 585, Edifício Demini, 5º andar - Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphaville. - Barueri - SP - 06454-000

Telefone Institucional: 0800 771 7266, (11) 3614-9853

E-mail Institucional: emerson.delre@assurant.com, ouvidoria@assurant.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/09/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ncd-cefp-can>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EMILY MENDES FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 078.267.663-46

Endereço: Rua João Bezerra Campos - 9 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-480

Telefone: (85) 99208-6550

E-mail: emilymendes446@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de novembro de 2024, adquiriu móveis na loja Top Móveis, localizada no município de Maracanaú, efetuando o pagamento no valor total de R\$ 3.548,40 (três mil quinhentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos). Além dos móveis, a

consumidora contratou, junto à parte reclamada, garantia adicional de 1 (um) ano sobre os produtos adquiridos.

Entretanto, entre os meses de março e abril de 2025, a consumidora observou que os móveis começaram a apresentar avarias, como queda de peças e entortamento da mobília.

Ao entrar em contato com a loja fornecedora, esta repassou à consumidora o contato da seguradora reclamada, responsável pela garantia. A consumidora, então, iniciou tratativas com a referida seguradora por meio de ligações telefônicas e mensagens via WhatsApp.

Em meados de julho de 2025, a seguradora enviou um técnico à residência da consumidora, o qual fotografou os produtos danificados e encaminhou as imagens para análise interna.

Já no mês de agosto de 2025, a consumidora recebeu da reclamada laudos técnicos que alegavam a perda da garantia em razão de supostas tentativas de conserto por terceiros, transporte inadequado dos móveis ou ainda contato dos produtos com água — alegações que a consumidora veementemente nega.

Diante da divergência entre as informações prestadas pela reclamada e a realidade vivenciada pela consumidora, bem como da ausência de solução por parte da empresa, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma resolução eficaz para o problema enfrentado.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o conserto integral dos móveis adquiridos, conforme previsto na garantia contratada, respeitando-se os direitos do consumidor assegurados pela legislação vigente.

Maracanaú/CE, 05 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____