

Rio de Janeiro, 08 de Fevereiro de 2025.

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

F.A. nº: 25.02.0564.001.00009-301 promovida por ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA

Prezados Senhores,

No ensejo em que o cumprimento cordialmente, em resposta ao ofício em epígrafe, viemos prestar os esclarecimentos acerca da Reclamação promovida pelo Reclamante.

Americanas s.a., nova denominação social de LOJAS AMERICANAS.SA, empresa com sede na cidade do Rio de Janeiro – RJ, na Rua Sacadura Cabral, 102, Saúde, CEP 20.081-902, inscrita no CNPJ/MF 00.776.574/0006-60.

DA RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO

Inicialmente, informa que consta no polo passivo a empresa como sendo Lojas Americanas s.a, contudo, o nome correto da referida empresa é americanas s.a., nova denominação. Além disso, importante destacar, a mudança do CNPJ/MF de 00.776.574/0001-56 para CNPJ/MF 00.776.574/0006-60. Nesse sentido, vem, respeitosamente perante V.S.^a, expor os fatos.

DOS FATOS

Relata a parte consumidora que, no dia 11/10/2024, realizou uma compra nas lojas Americanas de um tablet cinza Multilaser com 4GB de RAM e 128GB de armazenamento, no valor de R\$ 799,99 (setecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Juntamente com o produto, foi adquirida a contratação de um serviço de seguro, no valor de R\$ 132,32 (cento e trinta e dois reais e trinta e dois centavos), parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 11,25 (onze reais e vinte e cinco centavos). O consumidor afirma que, no mesmo dia em que realizou a compra do aparelho, o mesmo apresentou defeitos, como aquecimento excessivo, falha na conexão com a internet via Wi-Fi e travamentos constantes. Por esse motivo, registrou a presente reclamação.

Nesse caso, entramos em contato com a Seguradora Mapfre que nos posicionou que, realizaram abertura de atendimento para cancelamento de apólice. Pagamento programado para o dia: 06.02, segue anexo comprovante.

Sinistros:

Garantia Mais: 0800 227 4624 ou 4002-1533

Roubo ou Furto Qualificado: 0800 775 7660 ou 4002-7660

De 2a à 6a das 08h00 às 20h00

Sábado das 08h00 às 17h00

SAC & Cancelamentos:

Garantia Mais: 0800 887 4624

Roubo ou Furto Qualificado: 0800 565 8667

americanas sa



0800 775 5045 Deficientes Auditivos ou de Fala
<https://seguroslasa.com.br/mapfre/home/>

Atendimento 24hrs

Ouvidoria:

0800 775 1079

0800 962 7373 Deficientes Auditivos ou de Fala

De 2a à 6a das 08h00 às 18h00 www.seguroslasa.com.br

Deste modo, tendo em vista as informações prestadas, vimos solicitar o arquivamento da presente reclamação em face da americanas s.a.

Sendo só para o momento e estando à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,
americanas s.a
atendimentoprocon@americanas.io
4003-8558



Internet Banking Empresarial

PREFEITURA DE MARACANAU
18
Agência: 4422
Conta: 00021375
PROCON MUNICIPAL

SIS SOLUCOES INTEGRADAS EM SERVICOS DE S

Empresa
SIS - SOLUCOES INTEGRADAS
EM S

Número do convênio
0033-4251-004900011573

Conta de débito
Ag 4422 Cc 00013002137-5

Dados do Favorecido

Nome
ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA

CPF
616.679.303-03

Banco, Agência, Conta
0341-00224-
00000000000000081489

Dados do Pagamentos

Tipo de Pagamento 1	Valor R\$ 132,32	Situação do Pagamento Efetivado	Data de Pagamento 06/02/2025
Número do Cliente LASA 17094049	Data da Inclusão 05/02/2025	Data do Débito 06/02/2025	Data da Autorização 06/02/2025
Número do Pagamento 903238474	Número da Remessa 20250205009999101815	Usuário de Inclusão -	Último Usuário Autorizador 0005316921
Finalidade Crédito em Conta	Tipo de Serviço Pagamento Fornecedor	Titularidade Outra Titularidade	ISPB 60701190
Autenticação 5BEB1ADF82E685BE93439 FD	Tipo de Conta Conta Corrente	Observações LASA 17094049	

Central de Atendimento Santander Empresarial
4004-2125 (Regiões Metropolitanas)
0800 726 2125 (Demais Localidades)
0800 726 0322 (Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

SAC - Atendimento 24h por dia, todos os dias.
0800 762 7777
0800 771 0401 (Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)
Ouvidoria - Das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriado.
0800 726 0322
0800 771 0301 (Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)