



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

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00025-3

**Data/Hora de Abertura:** 12/11/2025 às 09:59:04

**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:** FRANCISCO JOSÉ FILHO

**CPF do Consumidor:** 166.940.403-00

---

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

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Zurich Seguros	Zurich Minas Brasil Seguros S/A	17.197.385/0001-21	25.11.0564.001.00025-301

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

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

**Relato:**

Relata o consumidor que, em fevereiro de 2023, adquiriu uma televisão, efetuando o pagamento do valor total de R\$ 4.034,00 (quatro mil e trinta e quatro reais). Juntamente com o aparelho, foi contratada uma garantia estendida, com vigência prevista de 07 de fevereiro de 2024 a 06 de fevereiro de 2026.



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

Em fevereiro de 2024, o consumidor observou que o aparelho começou a desligar sozinho, até que, em determinado momento, deixou de ligar completamente. Em meados de abril de 2024, após acionar a garantia, o consumidor recebeu em sua residência a visita de um técnico da empresa reclamada, em atendimento ao protocolo nº 34072639.

Contudo, após a análise, foi informado ao consumidor que o defeito apresentado seria decorrente de mau uso, motivo pelo qual não houve qualquer reparo ou assistência por parte da empresa. Diante da inércia da reclamada, o consumidor decidiu procurar este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução.

**Pedido:**

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago, correspondente a R\$ 4.034,00 (quatro mil e trinta e quatro reais).

**TRATATIVAS**

12/11/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta