



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: 25.08.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 25/08/2025 às 11:01:26

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: EMILY MENDES FERREIRA

CPF do Consumidor: 078.267.663-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Assurant Seguradora	Assurant Seguradora S.A.	03.823.704/0001-52	25.08.0564.001.00053-301

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 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.

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

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.

TRATATIVAS

25/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta