



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: 25.05.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 07/05/2025 às 15:14:22

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTÔNIO VALDEMIR DA SILVA GONÇALVES

CPF do Consumidor: 859.197.303-82

Nome do Procurador: ELAINE CRISTINA RODRIGUES GONÇALVES

CPF do Procurador: 940.291.993-72

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	25.05.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

Problema: Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização

Relato:

Relata parte reclamante que realizou a compra de um Colchão (Maré Luxo Eps c/1 Pillow Touch 35cm 158x198 zeflex) da empresa J Alves e Oliveira Ltda, tendo como assistência técnica Assurant Seguradora S/A, compra esta realizada no dia 20/03/2024, na qual a cliente adquiriu



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

garantia estendida, com vigência até 20/03/2026, informa que no mês de Fevereiro/2025 precisou acionar a garantia, pois verificou que o colchão estava afundando, sendo realizada uma vistoria online e outra vistoria presencial, constatou a seguradora por meio de ligação telefônica no dia 02/05/2025 que o colchão não estava dentro dos padrões para cobertura da garantia, pois houve um afundamento de 3 cm nas laterais do colchão, sendo que para cobrir seria necessário que afundasse no meio do colchão, a consumidora não concordando com esse parecer resolveu procurar este órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Desta forma, requer a consumidora a cobertura do seguro e solicita a troca do colchão.

TRATATIVAS

07/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta