



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -- PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/04/2025 às 15:11:39

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

écnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SAVIO FERREIRADE FREITAS

CPF do Consumidor: 055.173.583-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia;

Razão Social

CNPJ/CPF

Número de Atendimento

Mapfre Seguros

0

Mapfre Seguros gerais S.A.

61.074.175/0001-38

25.04.0564.001.00003-301

DOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

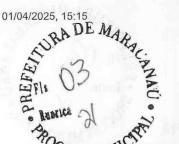
Area: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro Garantia Estendida

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

Relato:

Em 2025, o televisor começou a apresentar listras negras no visor (Queima de pixels), o consumidor acionou a seguradora ora reclamada para efetuar a troca do aparelho, a reclamaca buscou o aparelho na residência do consumidor e passados cerca de 15 (QUINZE) dias lhe foi negado a cobertura da garantia, pois segundo a reclamada, o vicio foi causado por "fatores externos", sem fornecerem maiores informações e retornaram até a casa do consumidor onde l ne entregaram o laudo e a televisão. Quando o aparelho retornou, o consumidor notou que o produto





GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ

COMMONADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MARACANAÚ

retornou com marcas externas na parte traseira e por isso ele se dirigiu até a sede deste órgão visando solucionar sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca do produto ou a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

01/04/2025 - Carta Situação: Aberta