

**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:** 25.04.0564.001.00003-3**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**Técnico 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	Mapfre Seguros gerais S.A.	61.074.175/0001-38	25.04.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** 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 reclamada 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 vício foi causado por "fatores externos", sem fornecerem maiores informações e retornaram até a casa do consumidor onde lhe entregaram o laudo e a televisão. Quando o aparelho retornou, o consumidor notou que o produto



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA 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