



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO – CARTA IMPRESSA

Número de Atendimento: 2511056400100025301

Data de retorno do consumidor: 24/11/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO JOSÉ FILHO - **CNPJ/CPF:** 166.940.403-00

Endereço: Rua 114D - 1343 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-610

Telefone: (85) 99294-1020

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Zurich Seguros

Nome Fantasia: Zurich Seguros

CPF/CNPJ: 17.197.385/0001-21

Endereço de Correspondência: Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

Telefone Institucional: 0800 770 1061, (11) 2313-8685

E-mail Institucional: atendimento.procon@br.zurich.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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:



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

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).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de abertura da reclamação, para que seja apresentada resposta impressa, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta escrita acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua 04, n.º 370, Jereissati I – Maracanaú/CE – CEP 61.900-350. O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do(a) consumidor(a). Caso esses dados não sejam citados, a resposta não será juntada à reclamação e, portanto, será desconsiderada.

Maracanaú/CE, 12 de Novembro de 2025

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO JOSÉ FILHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____