

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2502056400100009301**Data de retorno do consumidor(a):** 14/02/2025**Horário:** 09:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA**CNPJ/CPF:** 616.679.303-03**Endereço:** Rua 6 - 1473 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-335**Telefone:** (85) 98501-8396**E-mail:** ANA-BEATRIZ15@HOTMAIL.COM**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Americanas**Nome Fantasia:** Americanas**CPF/CNPJ:** 33.014.556/0001-96**Endereço de Correspondência:** Rua Coelho e Castro - NR 102 - Saúde - Rio de Janeiro - RJ - 20081-060**Telefone Institucional:** (21) 2206-5912**E-mail Institucional:** atendimentoprocon@lasa.com.br, carlos.fernando@lasa.com.br**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 a parte consumidora que, no dia 11/10/2024, realizou uma compra nas lojas Americanas de um tablet cinza Multilaser com 4GB de RAM e 128GB de armazenamento, no valor de R\$ 799,99 (setecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Juntamente com o produto, foi adquirida a contratação de um serviço de seguro, no valor de R\$ 132,32 (cento e trinta e dois reais e trinta e dois centavos), parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 11,25 (onze reais e vinte e cinco centavos).

O consumidor afirma que, no mesmo dia em que realizou a compra do aparelho, o mesmo apresentou defeitos, como aquecimento excessivo, falha na conexão com a internet via Wi-Fi e travamentos constantes. Diante disso, solicitou na loja a troca do produto por outro de valor similar, porém de outro modelo e marca.

Com a troca do produto, não foi possível manter o seguro anteriormente contratado. Assim, o fornecedor solicitou que a reclamante entrasse em contato via ligação para realizar o cancelamento., no entanto, ao entrar em contato, a consumidora foi redirecionada para solicitar o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

cancelamento por e-mail. No dia 24/10/2024, a solicitação foi enviada por e-mail, porém, até a presente data, a reclamante não obteve resposta. Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja realizado o cancelamento do seu seguro.

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 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, 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 eletrônica 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.

Maracanaú/CE, 04 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

Ana Beatriz Rodrigues de Mesquita
ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____