



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: 2505056400100014301

Data de retorno do consumidor(a): 16/05/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTÔNIO VALDEMIR DA SILVA GONÇALVES

CNPJ/CPF: 859.197.303-82

Endereço: Rua Alvino Jorge da Silva - 45 - Antônio Justa - Maracanaú - CE - 61903-190

Telefone: (85) 98789-1221

E-mail: elainecristina50@icloud.com

Procurador(a): ELAINE CRISTINA RODRIGUES GONÇALVES - **CPF:** 940.291.993-72

Telefone: (85) 98789-1221

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Assurant Seguradora

Nome Fantasia: Assurant Seguradora

CPF/CNPJ: 03.823.704/0001-52

Endereço de Correspondência: Alameda Rio Negro - 585, Edifício Demini, 5º andar - Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphaville. - Barueri - SP - 06454-000

Telefone Institucional: 0800 771 7266, (11) 3614-9853

E-mail Institucional: emerson.delre@assurant.com, ouvidoria@assurant.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 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 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

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, 07 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTÔNIO VALDEMIR DA SILVA GONÇALVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____