



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2604056400100014301

Eu, **ANTONIO RODRIGUES FELIX**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata o consumidor que, em janeiro de 2025, adquiriu uma geladeira da marca Electrolux, ocasião em que também contratou um seguro, objeto da presente reclamação, com vigência de 02/01/2026 até 02/01/2029.

Informa que o valor do produto foi de R\$ 4.122,98 (quatro mil, cento e vinte e dois reais e noventa e oito centavos) e o valor do seguro contratado foi de R\$ 1.195,61 (mil, cento e noventa e cinco reais e sessenta e um centavos).

Relata que, em março de 2026, ao realizar a limpeza do produto, constatou que a geladeira apresentava sinais de ferrugem em sua parte interna. Ao entrar em contato com a reclamada, foi-lhe fornecido um telefone da assistência técnica autorizada, bem como o código de atendimento T1978447 para encaminhamento do atendimento.

Aduz que a assistência técnica enviou um profissional ao local, o qual realizou o registro fotográfico do produto, informando que a seguradora entraria em contato no prazo de 3 (três) dias. Contudo, após o decurso do prazo estabelecido, não houve retorno.

Diante disso, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada por telefone, ocasião em que reiterou a situação, sendo informado de que o seguro não realizaria a cobertura do sinistro, sob a justificativa de se tratar de “questão estética”.

Não obtendo solução junto à reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, o consumidor requer a substituição do produto por um novo.

**DATA DE RETORNO: 20/04/2026, às 9 horas**



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

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 07 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Antonio Rodrigues Felix  
**ANTONIO RODRIGUES FELIX**