



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00009-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA em face da empresa fornecedora AMERICANAS S.A, na qual aduz que adquiriu um tablet na cor cinza, da marca Multilaser, pelo valor de R\$ 799,99 (setecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). No ato da compra, contratou, adicionalmente, um seguro no valor total de R\$ 132,32 (cento e trinta e dois reais e trinta e dois centavos), a ser pago em 12 (doze) parcelas mensais de R\$ 11,25 (onze reais e vinte e cinco centavos). Ocorre que, ao chegar em sua residência e ligar o aparelho, este apresentou defeitos, tais como superaquecimento e falhas na conexão com a internet. Diante da situação, a consumidora retornou à loja e solicitou a troca do equipamento, o que foi prontamente atendido pelo estabelecimento. No entanto, com relação ao seguro contratado, foi informada de que não seria possível mantê-lo vinculado ao novo aparelho, sendo orientada a entrar em contato telefônico para solicitar o respectivo cancelamento. Ao tentar realizar o cancelamento por telefone, foi-lhe solicitado que encaminhasse o pedido de forma formalizada, por e-mail. A consumidora assim procedeu, porém não obteve qualquer resposta. Diante da ausência de retorno, a consumidora reitera seu pedido de cancelamento do seguro.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 15-17 a empresa fornecedora encaminhou esclarecimentos a cerca da demanda, consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação, conforme certidão, às fls. 20.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 29 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme certidão às fl.20, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 29 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú