



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2604056400100014301

Data de retorno do consumidor(a): 17/04/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO RODRIGUES FELIX

CNPJ/CPF: 992.177.083-72

Endereço: Rua General Julio Rangel - 1695 A - Parque Santa Maria - Maracanaú - CE - 61924-005

Telefone: (85) 98730-5951

E-mail: rodriguesfelix1901@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Cardif Seguros e Garantias

Nome Fantasia: Cardif Seguros e Garantias

CPF/CNPJ: 08.279.191/0001-84

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 2246-9551

E-mail Institucional: atendimentoprocon@cardif.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 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.



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

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.

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 Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTONIO RODRIGUES FELIX - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____