



MAPFRE



São Paulo, 08 de Abril de 2025

AO

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE.

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00003-3.

Ouvidoria nº.: ABA-20250403-00381.

Produto: Garantia Estendida

Prezados Senhores,

Em atenção à manifestação registrada pelo consumidor Sr. SAVIO FERREIRADE FREITAS, portador do CPF nº 055.173.583-06, ao qual alegou que seu o televisor começou a apresentar listras negras no visor (Queima de pixels), o acionou a seguradora ora reclamada para efetuar a troca do aparelho, a reclamada buscou o aparelho na residência do consumidor e passados cerca de 15 (QUINZE) dias lhe foi negado a cobertura da garantia, pois segundo a reclamada, o vício foi causado por "fatores externos", sem fornecerem maiores informações e retornaram até a casa do consumidor onde lhe entregaram o laudo e a televisão. Quando o aparelho retornou, o consumidor notou que o produto retornou com marcas externas na parte traseira e por isso ele se dirigiu até a sede deste órgão visando solucionar sua demanda com a troca do produto ou a restituição do valor pago.

Diante da análise técnica, a negativa foi revertida para indenização do produto no valor da nota fiscal de R\$ 2.699,99 (dois mil seiscentos e sessenta e nove reais e noventa centavos).

Para o pagamento da indenização, deverá o Consumidor proceder com a entrega do produto para a Seguradora.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Classificação: Restrita



Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 22º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br



Posteriormente, para o reembolso do valor dispendido, conforme nota fiscal em R\$ 2.699,99, deverá o Consumidor informar os dados bancários em que será creditado o valor do produto:

Nome Completo:

CPF do Beneficiário:

Banco:

Agência:

Conta: (informar se corrente ou poupança).

O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, após o recebimento do salvado, e dos dados bancários.

A Seguradora esclarece, que caso os dados bancários ou pessoais estejam ilegíveis ou incorretos, não se responsabilizará pelo atraso ou ausência do pagamento do acordo, sendo que nessa situação, o prazo será imediatamente interrompido até a devida regularização dos mesmos.

Esclarecidos os fatos, e havendo necessidade, nos colocamos à disposição pelos canais de atendimento, inclusive e-mail procon@mapfre.com.br, mantendo no campo assunto o protocolo de atendimento nº ABA-20250403-00381.

Agradecemos por nos dar a oportunidade de cuidar desta solicitação. Conte sempre conosco!

Atenciosamente,

Evelyn Furtil.

PROCON – MAPFRE Seguros

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Classificação: Restrita

Classificação: Uso Interno



MAPFRE



WhatsApp MAPFRE: <https://api.whatsapp.com/send?phone=551140040101>

SAC: 0800 775 1125 | **SAC para Deficiente Auditivo e de Fala:** 0800 775 5045 |

SAC em Libras: <https://mapfre.emlibras.com/fila> (atendimento 24 horas, todos os dias)

Atendimento exclusivo aos Técnicos do PROCON: 4002 1777 (atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados, para capitais, regiões metropolitanas e chamadas a partir de telefones celulares) | 0800 775 1777 (atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados, para demais áreas e chamadas a partir de telefones fixos) **Ouvidoria:** 0800 775 1079 | **Ouvidoria para Deficiente Auditivo e de Fala:** 0800 962 7373 (atendimento de 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados)

O Grupo MAPFRE respeita e cumpre as exigências previstas na Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Caso deseje obter mais informações sobre direito do titular dos dados pessoais, e sobre como a MAPFRE trata os dados pessoais, consulte <https://politica.mapfre.com.br/#/politica-privacidade>.

SAC 0800 775 4545 | SAC para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento 24 horas.

Ouvidoria 0800 775 1079 | Ouvidoria para Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Classificação: Restrita