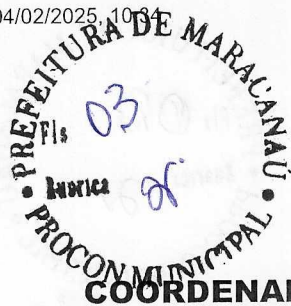


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00009-3**Data/Hora de Abertura:** 04/02/2025 às 10:10:54**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA**CPF do Consumidor:** 616.679.303-03**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Americanas	Lojas Americanas S/A	33.014.556/0001-96	25.02.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Tablet**Problema:** Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 11/10/2024, realizou uma compra nas lojas Americanas de um tablet cinza Multilaser com 4GB de RAM e 128GB de armazenamento, no valor de R\$ 799,99 (setecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Juntamente com o produto, foi adquirida a contratação de um serviço de seguro, no valor de R\$ 132,32 (cento e trinta e dois reais e trinta e dois centavos), parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 11,25 (onze reais e vinte e cinco centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

O consumidor afirma que, no mesmo dia em que realizou a compra do aparelho, o mesmo apresentou defeitos, como aquecimento excessivo, falha na conexão com a internet via Wi-Fi e travamentos constantes. Diante disso, solicitou na loja a troca do produto por outro de valor similar, porém de outro modelo e marca.

Com a troca do produto, não foi possível manter o seguro anteriormente contratado. Assim, o fornecedor solicitou que a reclamante entrasse em contato via ligação para realizar o cancelamento., no entanto, ao entrar em contato, a consumidora foi redirecionada para solicitar o cancelamento por e-mail. No dia 24/10/2024, a solicitação foi enviada por e-mail, porém, até a presente data, a reclamante não obteve resposta. Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja realizado o cancelamento do seu seguro.

TRATATIVAS

04/02/2025 - **Carta**

Situação: Aberta