

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100053301

Data de retorno do consumidor(a): 04/09/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EMILY MENDES FERREIRA

CNPJ/CPF: 078.267.663-46

Endereço: Rua João Bezerra Campos - 9 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-480

Telefone: (85) 99208-6550

E-mail: emilymendes446@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Assurant Seguradora

Nome Fantasia: Assurant Seguradora

CPF/CNPJ: 03.823.704/0001-52

Endereço de Correspondência: Alameda Rio Negro - 585, Edifício Demini, 5º andar - Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphaville. - Barueri - SP - 06454-000

Telefone Institucional: 0800 771 7266, (11) 3614-9853

E-mail Institucional: emerson.delre@assurant.com, ouvidoria@assurant.com

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 a consumidora que, no mês de novembro de 2024, adquiriu móveis na loja Top Móveis, localizada no município de Maracanaú, efetuando o pagamento no valor total de R\$ 3.548,40 (três mil quinhentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos). Além dos móveis, a consumidora contratou, junto à parte reclamada, garantia adicional de 1 (um) ano sobre os produtos adquiridos.

Entretanto, entre os meses de março e abril de 2025, a consumidora observou que os móveis começaram a apresentar avarias, como queda de peças e entortamento da mobília.

Ao entrar em contato com a loja fornecedora, esta repassou à consumidora o contato da seguradora reclamada, responsável pela garantia. A consumidora, então, iniciou tratativas com a referida seguradora por meio de ligações telefônicas e mensagens via WhatsApp.

Em meados de julho de 2025, a seguradora enviou um técnico à residência da consumidora, o qual fotografou os produtos danificados e encaminhou as imagens para análise interna.

Já no mês de agosto de 2025, a consumidora recebeu da reclamada laudos técnicos que alegavam a perda da garantia em razão de supostas tentativas de conserto por terceiros, transporte inadequado dos móveis ou ainda contato dos produtos com água — alegações que a consumidora veementemente nega.

Diante da divergência entre as informações prestadas pela reclamada e a realidade vivenciada pela consumidora, bem como da ausência de solução por parte da empresa, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma resolução eficaz para o problema enfrentado.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o conserto integral dos móveis adquiridos, conforme previsto na garantia contratada, respeitando-se os direitos do consumidor assegurados pela legislação vigente.

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, 25 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

EMILY MENDES FERREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____