

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00003-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor SAVIO FERREIRA DE FREITAS em face do fornecedor MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., através da qual, expõe que seu televisor começou a apresentar listras negras no visor, caracterizando queima de pixels. Em razão do defeito, o consumidor acionou a seguradora reclamada para solicitar a troca do aparelho. Entretanto, a empresa, por sua vez, retirou o produto na residência do consumidor para análise. Após aproximadamente 15 (quinze) dias, foi comunicada ao consumidor a negativa de cobertura da garantia, sob a justificativa de que o vício teria sido ocasionado por fatores externos, sem que fossem prestadas maiores informações acerca do parecer técnico. Posteriormente, a reclamada devolveu o televisor acompanhado de um respectivo laudo técnico a residência do consumidor. No momento do recebimento, o consumidor constatou a existência de marcas e danos externos na parte traseira do aparelho. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a troca do produto, ou o ressarcimento dos valores pagos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que diante da análise técnica, a negativa foi revertida para a indenização do produto no valor da nota fiscal de R\$ 2.699,99 reais, entretanto, para o pagamento o consumidor deverá proceder com a entrega do produto para a seguradora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 14 de abril de 2025, conforme certidão constante na p. 05 dos autos.

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 **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao estorno do valor do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão, p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú