



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2504056400100003301

Data de retorno do consumidor(a): 11/04/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SAVIO FERREIRADE FREITAS

CNPJ/CPF: 055.173.583-06

Endereço: Rua 112C - 184 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-500

Telefone: (85) 98673-0040

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Mapfre Seguros

Nome Fantasia: Mapfre Seguros

CPF/CNPJ: 61.074.175/0001-38

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas - 14261, 17º andar - Brooklin Paulista - São Paulo - SP - 04578-000

Telefone Institucional: (11) 4002-1777

E-mail Institucional:

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:

Em 2025, o televisor começou a apresentar listras negras no visor (Queima de pixels), o consumidor 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.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca do produto ou a restituição do valor pago.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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, 01 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

SAVIO FERREIRADE FREITAS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____