

São Paulo, 13 de janeiro de 2026

AO

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

CIP: 26.01.0564.001.00015-3

OUVIDORIA Nº ABA-20251126-01074

PRODUTO: VIA VAREJO

Prezados,

Em atenção à manifestação registrada pelo Consumidor Sr. DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES, inscrito no CPF nº 768.145.723-20, alega o consumidor que, em 25/06/2024, adquiriu uma geladeira com garantia estendida, paga via carnê. Informa que, ao analisar o contrato no final de 2025, constatou a inclusão de um microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, o qual aduz não ter contratado. Diz que os valores cobrados estão acima do esperado e que, apesar de solicitar o cancelamento por meio dos protocolos nº 1130305 e nº 1143601, não obteve solução, motivo pelo qual recorreu ao PROCON requerendo a exclusão dos seguros e a manutenção apenas da garantia estendida.

Inicialmente, cumpre informar que, após análise minuciosa em nossos sistemas internos, não foi localizado qualquer registro de seguro ativo ou vigente em nome do consumidor referente à demanda apresentada.

Esclarece-se que, para a adequada apuração dos fatos e verificação da existência de eventual vínculo securitário, é imprescindível o encaminhamento do **bilhete do seguro, bem como a informação do respectivo número do bilhete**, documentos

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

estes indispensáveis para a identificação da apólice e análise da cobertura contratada, ressalta-se que, sem tais informações, resta inviabilizada a confirmação da contratação, da vigência, das coberturas e das condições aplicáveis.

Havendo necessidade, permanecemos à disposição para o esclarecimento de dúvidas e novas solicitações pelo e-mail procon@mapfre.com.br.

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

Atenciosamente,

Thais Oliveira

PROCON – MAPFRE Seguros

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

SAC: 0800 775 1000 (24 horas, todos os dias)

Atendimento exclusivo aos Técnicos do PROCON: 4002 1777 (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 (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 (de 2ª a 6ª feira, das 08h às 18h, exceto feriados)

Atendimento para Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 775 5045

Atendimento em Libras: <https://mapfre.emlibras.com/fila>

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