



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 13/10/2025 às 08:35:32

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL

CPF do Consumidor: 221.082.463-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AKAD SEGUROS	AKAD SEGUROS S.A.	14.868.712/0001-31	25.10.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que efetuou a compra de uma lavadora Brastemp (LAVADORA 12 KG TIRA MANCHAS ADVANC 220V), através de pontos acumulados do cartão de crédito da empresa BRASTEMP. Afirma reclamante que em Setembro/2023, realizou a compra do produto através de uma ligação no qual foi creditado um valor de R\$ 1.857,42 (Mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e quarenta e dois centavos) com a garantia estendida incluso no valor total. Garante também, que o produto chegou na sua residência no dia 06/10/2023 porém, após um ano a



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

lavadora apresentou defeitos, logo a consumidora entrou em contato com a Brastemp por telefone e foi informada que deveria entrar em contato com a seguradora e empresa ora reclamada ARGO SEGURO BRASIL S/A (No qual atualmente consta AKAD SEGUROS S.A), entretanto não obteve êxito no seu requerimento até a presente data, por este motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer a consumidora o conserto do produto, por meio da garantia estendida, de modo a evitar novos transtornos para ambas as partes.

TRATATIVAS

13/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta