



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: 2502056400100097301

Data de retorno do consumidor(a): 24/03/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE

NPJ/CPF: 071.106.543-89

Endereço: Rua São Francisco - 339 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-500

Telefone: (85) 99713-5508

E-mail: antoniasamara365@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 parte autora que adquiriu uma televisão (TV 43" LED TCL) no dia 23 de abril de 2023, no valor total de R\$2.403,84 (*dois mil, quatrocentos e três reais e oitenta e quatro centavos*) já com o seguro da empresa ora reclamada **ASSURANT SEGURADORA** de garantia estendida incluso no valor total e informa também que a forma de pagamento foi através do cartão de crédito (FINAL 5622) parcelado em doze vezes. Afirma a consumidora que o produto veio apresentar defeitos no dia 13 de janeiro de 2025 (*listra na tela*) e que rapidamente entrou em contato com a reclamada para levar o produto à autorizada mais próxima. No dia seguinte o técnico responsável pegou a TV na residência da consumidora para averiguar e solucionar o problema. Garante que o produto retornou com 15 dias depois porém, informa que voltou com mais defeitos. Consequentemente, a reclamante entrou em contato novamente com a reclamada mas não obteve êxito no seu requerimento até a presente data e por esse 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 concerto do seu aparelho ou um produto novo, de modo a evitar transtornos futuros para ambas as partes.



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, 12 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____