



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00097-3

Data/Hora de Abertura: 27/02/2025 às 15:17:48

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE

CPF do Consumidor: 071.106.543-89

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Assurant Seguradora	Assurant Seguradora S.A.	03.823.704/0001-52	25.02.0564.001.00097-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro Garantia Estendida

Problema: Má qualidade do serviço

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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.

TRATATIVAS

12/03/2025 - Carta

Situação: Aberta