

## AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

**PROCESSO: 26.01.0564.001.00015-3**

**MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A**, sociedade seguradora inscrita no CNPJ/MF sob nº 61.074.175/0001-38, estabelecida na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. das Nações Unidas, nº 14.261, Ala A – 17º ao 21º andares, Vila Gertrudes, por seu Advogado infra-assinado, com escritório na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro nº 585, 13º andar, cj. 137, Bloco "A", vem à presença de V. Senhoria, apresentar a sua **DEFESA DE AUDIÊNCIA** em relação a reclamação de **DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES**, inscrito no CPF nº 768.145.723-20.

### **FATOS ALEGADOS PELO RECLAMANTE (Consumidor)**

O consumidor alega 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.

### **FATOS NA VERSÃO DA RECLAMADA (Seguradora)**

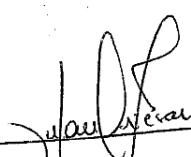
Após análise minuciosa realizada nos sistemas internos da seguradora, não foi localizado qualquer registro de seguro ativo ou vigente em nome do consumidor relacionado à demanda apresentada.

Esclarece-se que, para a adequada apuração dos fatos e verificação da existência de eventual vínculo securitário, é indispensável o encaminhamento do bilhete do seguro, bem como a indicação do respectivo número do bilhete. Tais documentos são essenciais para a correta identificação da apólice, possibilitando a análise quanto a eventual contratação, vigência, coberturas e condições aplicáveis.

Ressalta-se que, na ausência dessas informações, resta inviabilizada a confirmação da existência de relação contratual entre as partes, bem como a verificação de eventual responsabilidade da seguradora no caso em questão, uma vez que não há elementos suficientes para localizar ou identificar eventual seguro relacionado ao consumidor.

Dessa forma, diante da inexistência de registro de seguro ativo nos sistemas da reclamada e da ausência de documentos indispensáveis à comprovação da contratação, a seguradora permanece impossibilitada de proceder à análise do pleito, razão pela qual não se pode atribuir responsabilidade securitária sem a devida comprovação do vínculo contratual.

**Barueri, 05 de fevereiro de 2026.**

  
**ANTONIO ARY/FRANCO CESAR**  
**OAB/SP 123.514**