



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 15/06/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RODRIGO NOGUEIRA CHAVES

CNPJ/CPF: 042.977.393-56

Endereço: Rua 14 - 257 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-250

Telefone: (85) 98801-6119

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: YELUM SEGURADORA

Nome Fantasia: YELUM SEGURADORA

CPF/CNPJ: 61.550.141/0001-72

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4004-5423

E-mail Institucional: juridicodesinistro-administrativo@yelum.com.br

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:

O consumidor relata que, em 02 de maio, precisou acionar a seguradora reclamada em razão de problemas em seu veículo. Conforme orientação da empresa, o veículo foi encaminhado à oficina credenciada, onde permaneceu para avaliação e reparo. Em 04 de maio, foi realizado o orçamento dos serviços necessários.

Entretanto, o consumidor permaneceu aguardando a autorização da seguradora para o início dos reparos, a qual somente foi concedida em 18 de maio. Após a autorização, foi informado pela oficina que o prazo para chegada da peça necessária — um motor completo, a ser fornecido diretamente pela fabricante — seria de 20 a 30 dias úteis.

Inconformado com a demora da seguradora na autorização do serviço, o consumidor entrou em contato com a reclamada solicitando o fornecimento de veículo reserva durante o período de indisponibilidade de seu automóvel ou, alternativamente, o custeio de suas despesas de locomoção. Contudo, segundo relata, não obteve qualquer retorno por parte da empresa.



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

Diante da ausência de esclarecimentos e considerando que já se encontra há mais de um mês sem seu veículo, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma solução para a demanda apresentada.

Pedido: Diante do exposto, requer que a reclamada disponibilize um veículo reserva durante o período em que seu automóvel permanecer em reparo ou, alternativamente, arque com os custos de locomoção suportados pelo consumidor até a conclusão dos serviços.

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, 05 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

RODRIGO NOGUEIRA CHAVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____