



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100071301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Clenilton da Silva Moreira - **CNPJ/CPF:** 620.433.153-15

Endereço: Rua 32 - 548 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-580

Telefone: (85) 99676-8880

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Safra Credito, Financiamento e Investimento S.a.

Nome Fantasia: SAFRA FINANCEIRA

CPF/CNPJ: 45.437.547/0001-97

Endereço de Correspondência:

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **31/08/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pdi-jncn-xym>

Relato:

O consumidor relata que celebrou, há aproximadamente três meses, contrato de financiamento para aquisição de um veículo junto à parte reclamada. A contratação foi intermediada por um vendedor que, em contato com um representante da reclamada, formalizou a operação de crédito.

Durante as negociações, antes da formalização do contrato, o consumidor manifestou preocupação em relação ao elevado valor das parcelas inicialmente apresentadas. Em razão disso, o intermediador, juntamente com o representante da reclamada, ofereceu uma proposta mais vantajosa, reduzindo o valor das prestações para R\$ 2.670,94, condição que foi aceita pelo consumidor.



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

Após efetuar o pagamento da primeira e da segunda parcela do financiamento, entre o segundo e o terceiro mês de vigência contratual, o consumidor passou a analisar com maior atenção a via do contrato e os documentos relativos à contratação. Nesse momento, constatou a inclusão de um seguro no valor de R\$ 7.479,51, serviço que afirma não reconhecer, porquanto não lhe foi informado durante a contratação, tampouco solicitado ou autorizado em qualquer momento da negociação.

Diante da situação, o consumidor buscou contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca da contratação do referido seguro e solicitar informações detalhadas sobre sua inclusão no financiamento. Entretanto, não obteve êxito em um primeiro momento, pois não conseguiu localizar um canal de atendimento eficiente para a sua demanda. As tentativas de contato restringiram-se ao atendimento automatizado por inteligência artificial e às ligações realizadas para os números disponibilizados pela reclamada. Contudo, nenhum desses canais oferecia opção compatível com a solicitação apresentada, impossibilitando a resolução do problema.

Posteriormente, no dia 02/07/2026, o consumidor registrou reclamação por meio da plataforma Consumidor.gov.br, expondo os fatos e requerendo a solução da demanda. Em resposta, a reclamada informou os procedimentos necessários para o cancelamento do seguro e assegurou que o reembolso seria realizado no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

Todavia, embora o consumidor tenha seguido rigorosamente todas as orientações fornecidas pela reclamada, até a presente data não recebeu o reembolso prometido, tampouco qualquer confirmação efetiva acerca do cancelamento do seguro ou do ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

Diante da ausência de solução pela via administrativa e da persistência da cobrança de um serviço que afirma não ter contratado, o consumidor recorre a este Órgão em busca da tutela de seus direitos e da resolução definitiva da demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento imediato do seguro indevidamente incluído no contrato de financiamento, por se tratar de serviço que afirma não ter sido previamente informado, solicitado ou autorizado, bem como o estorno integral e o ressarcimento de todos os valores cobrados em decorrência de sua contratação. Por fim, requer a revisão integral do contrato de financiamento, com a exclusão dos valores referentes ao seguro e o consequente recálculo do saldo devedor, das parcelas vincendas, dos encargos financeiros e do custo efetivo total da operação, de modo que a contratação reflita exclusivamente os serviços efetivamente pactuados entre as partes, restabelecendo condições mais justas, proporcionais e compatíveis com a negociação originalmente realizada.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 30 de Julho de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 30/07/2026

Ass. do consumidor(a):

Clenilton da Silva Moreira

Clenilton da Silva Moreira