



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100015301,2601056400100015302,2601056400100015303

Reclamante/Consumidor(a): DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES, **CNPJ/CPF:** 768.145.723-20, **Endereço:** Rua Osvaldo Risato - 347 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-280, **Telefone:** (85) 99803-4211, **E-mail:**

Reclamado/Fornecedor: GRUPO CASAS BAHIA S.A., **CPF/CNPJ:**33.041.260/0652-90, **Endereço:** Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP – 05402-918, **E-mail:**

Reclamado/Fornecedor: Mapfre Seguros gerais S.A., **CPF/CNPJ:** 61.074.175/0001-38, **Endereço:** Avenida das Nações Unidas - 14261, 17º andar - Brooklin Paulista - São Paulo - SP – 04578-000, **E-mail:** tvolivei@bbmapfre.com.br. Representado pela preposta a sra. Thais Vaz de Oliveira, inscrita no CPF sob o nº 528.635.918-35. Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa, carta de preposto, atos constitutivos e procuração.

Reclamado/Fornecedor: Zurich Minas Brasil Seguros S/A, **CPF/CNPJ:**17.197.385/0001-21, **Endereço:** Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG – 30112-021, **E-mail:** felipesilva1101221@gmail.com. Representado pelo preposto o sr. Felipe Gabriel Santos da Silva, inscrito no CPF sob o nº 105.395.705-08. Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa, carta de preposição, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ao(s) 23 de março de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o Consumidor Sr. DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES, e os Fornecedores, MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. E ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A.

Aberta a audiência, informo que o fornecedor GRUPO CASAS BAHIA S.A. não compareceu ao ato, apesar de devidamente notificado, tampouco apresentou justificativa para sua ausência.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., a sra. Thais Vaz de Oliveira, esta informa que, após análise dos registros, verificou-se que o cancelamento do seguro foi devidamente realizado em 21/11/2025, conforme solicitado. No que se refere ao pedido de restituição de valores, esclarecemos que o produto em questão possui forma de pagamento por meio de carnê, com

parcelas programadas. Nesses casos, não há devolução de valores, uma vez que o prêmio é devido conforme a vigência e disponibilização da cobertura, sendo cabível reembolso apenas na hipótese de pagamento antecipado de parcelas, o que não se verifica no presente caso. Dessa forma, não há valores a serem restituídos ao consumidor, ressaltamos que todos os procedimentos foram realizados em conformidade com as condições contratuais do produto. Diante do exposto, requer-se o arquivamento da presente reclamação, por ausência de irregularidade na conduta da Seguradora.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado Zurich Minas Brasil Seguros S/A, o sr. Felipe Gabriel Santos da Silva, este reitera os termos da defesa apresentada na inicial e requer o arquivamento da presente reclamação.

Dada a palavra ao consumidor reclamante, o Sr. DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES, este reitera os termos da reclamação inicial e informa que os pagamentos foram realizados em dia. Acrescenta, ainda, que recorrerá às vias judiciais a fim de requerer o reembolso das parcelas do seguro que já foram quitadas.

DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação. Neste ato, o(a) representante do Fornecedor MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., a sra. Thais Vaz de Oliveira, não ofertou proposta de acordo, informou que, após análise dos registros, verificou-se que o cancelamento do contrato havia sido realizado no dia 21 de novembro de 2025, informou ainda que não há valores a serem restituídos uma vez que o prêmio é devido conforme a vigência e disponibilização da cobertura, sendo cabível reembolso apenas na hipótese de pagamento antecipado de parcelas.

O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais para requerer o reembolso das parcelas do seguro que foram pagas.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprido destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.



Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 23 de março de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(A))

Domingos Weliton Rodrigues De Menezes

Domingos Weliton Rodrigues De Menezes (Consumidor(A))

AUSENTE

(Preposto(a))

Grupo Casas Bahia S.A.(Fornecedor)

Presença Virtual

Thais Vaz de Oliveira (Preposta)

Mapfre Seguros Gerais S.A.(Fornecedor)

Presença Virtual

Felipe Gabriel Santos da Silva(Preposto)

Zurich Minas Brasil Seguros S/A (Fornecedor)