

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00071-3

RECLAMANTE: CLENILTON DA SILVA MOREIRA **CPF:** 620.433.153-15

RECLAMADA: SAFRA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. **CNPJ:** 45.437.547/0001-97

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CLENILTON DA SILVA MOREIRA em face do fornecedor SAFRA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., através da qual expõe que celebrou contrato de financiamento para aquisição de veículo e, posteriormente, constatou a inclusão de seguro no valor de R\$ 7.479,51 reais, serviço que afirma não ter contratado ou autorizado. Após tentativas de solução administrativa, a reclamada orientou o cancelamento e prometeu o reembolso em 2 dias úteis. Contudo, apesar de o consumidor cumprir as orientações, não recebeu o ressarcimento nem a confirmação do cancelamento. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento imediato do seguro, com estorno integral dos valores cobrados, bem como a revisão do contrato de financiamento, excluindo-se o seguro e recalculando-se o saldo devedor e as parcelas.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 112, o consumidor não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2026. 

Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 23/09/2026 11:00:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.112, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 10:55:06
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú