



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100071301

Ao representante legal de:

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:

Telefone Institucional: (11) 3175-7575

E-mail Institucional: JURIDICO.SOCIETARIO@SAFRA.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **31/08/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

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.

Maracanaú/CE, 30 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira