



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 02/10/2025 às 09:56:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JACQUELINE OLIVEIRA DE MORAIS

CPF do Consumidor: 755.962.023-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PROTECAO FACIL DO BRASIL	PROTECAO FACIL DO BRASIL	32.249.073/0001-08	25.10.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que possuía um contrato de seguro automotivo com a empresa *Proteção Fácil do Brasil*, o qual era renovado anualmente. Em outubro de 2024, ao realizar a troca de seu veículo, procedeu com a renovação do referido contrato, como era de praxe, efetuando o pagamento do valor anual do seguro por meio de cartão de crédito, parcelado em 12 (doze) vezes.



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

No entanto, em dezembro de 2024, o veículo apresentou um problema elétrico e foi encaminhado para uma oficina especializada. Após avaliação técnica, constatou-se que o defeito estava relacionado ao rastreador instalado pelo seguro. Segundo a oficina, o equipamento da empresa teria danificado o chicote da ignição, ocasionando a perda da garantia da peça afetada.

Em decorrência disso, a consumidora foi obrigada a arcar com os custos do reparo, totalizando R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais). Posteriormente, entrou em contato com o seguro solicitando o ressarcimento do valor dispendido, sendo informada de que o corte do chicote era procedimento necessário, razão pela qual o reembolso não seria realizado.

Diante da negativa e insatisfeita com a conduta da empresa, a consumidora solicitou o cancelamento do seguro e o reembolso proporcional dos valores pagos referentes ao período de janeiro de 2025 a outubro de 2025. A empresa chegou a afirmar que realizaria o estorno das parcelas futuras no cartão de crédito, contudo, até a presente data, tal ressarcimento não foi efetuado.

Dessa forma, a consumidora buscou o apoio do Procon a fim de encontrar uma solução para o impasse.

Pedido:

- **O ressarcimento integral dos valores pagos no cartão de crédito, referentes ao período de janeiro a outubro de 2025;**
- **O reembolso do valor de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), pago pela consumidora para substituição da peça danificada em razão da atuação indevida da empresa seguradora.**

TRATATIVAS

02/10/2025 - Audiência

Situação: Aberta