



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:** thais.oliveira@cesarecesar.com. 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 e durante, carta de preposto, defesa administrativa, 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:** Estagiario02@costaeandrade.com.br.

Representado pela preposta a sra Ana Clara Pinto de Carvalho, inscrita no CPF sob o nº 125.039.225-0. Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa, carta de preposição, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ao(s) 11 de Fevereiro 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 minuciosa em nossos sistemas internos, não foi localizado qualquer registro de seguro ativo ou vigente em nome do consumidor referente à demanda apresentada.

Por fim requer que o consumidor envie copia do contrato para que seja realizada uma nova análise do caso.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado Zurich Minas Brasil Seguros S/A, a sra. Ana Clara Pinto de Carvalho, esta informa que, recebeu o retorno do parceiro grupo casas Bahia, informando que o seguro de microsseguro denominado proteção+ assistência auto e moto + plano prata, pertence a mapfre. Nesse sentido, com respaldo nos fundamentos apresentados e ante a inexistência de qualquer irregularidade praticada por esta Companhia Seguradora, solicitamos que a presente reclamação seja devidamente arquivada.

Dada a palavra ao consumidor reclamante, o Sr. DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES, este reitera os termos da inicial e informa que recebeu, por meio do aplicativo das Casas Bahia, novo boleto com valor ajustado para menor. Afirma, contudo, que desconfiou da mensagem recebida e, por essa razão, decidiu dar continuidade à demanda junto a este órgão. Ressalta que os pagamentos estão sendo realizados em dia e requer o estorno das parcelas já quitadas.

DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o Consumidor quanto os Fornecedores se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Informo que, diante das alegações apresentadas pelos fornecedores e pelo consumidor, bem como dos documentos acostados à inicial que demonstram a existência de ambos os contratos, e com a finalidade de promover maiores esclarecimentos acerca da contratação e de eventual estorno dos valores cobrados, será encaminhado, a pedido das representantes das reclamadas, MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A e Zurich Minas Brasil Seguros S/A por e-mail, o termo da audiência de conciliação, acompanhado de cópia de ambos os contratos, para conhecimento e adoção das providências que entenderem cabíveis.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação **para o dia 23 de março de 2026 às 09h00**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas para audiência vindoura.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú, 11 de Fevereiro 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

Ana Clara Pinto de Carvalho(Preposta)

Zurich Minas Brasil Seguros S/A (Fornecedor)

