



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2026 às 10:41:59

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RODRIGO NOGUEIRA CHAVES

CPF do Consumidor: 042.977.393-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
YELUM SEGURADORA	YLM SEGUROS S.A.	61.550.141/0001-72	26.06.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguros de Veículos

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

Relato:

O consumidor relata que, em 02 de maio, precisou acionar a seguradora reclamada em razão de problemas em seu veículo. Conforme orientação da empresa, o veículo foi encaminhado à oficina credenciada, onde permaneceu para avaliação e reparo. Em 04 de maio, foi realizado o orçamento dos serviços necessários.



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

Entretanto, o consumidor permaneceu aguardando a autorização da seguradora para o início dos reparos, a qual somente foi concedida em 18 de maio. Após a autorização, foi informado pela oficina que o prazo para chegada da peça necessária — um motor completo, a ser fornecido diretamente pela fabricante — seria de 20 a 30 dias úteis.

Inconformado com a demora da seguradora na autorização do serviço, o consumidor entrou em contato com a reclamada solicitando o fornecimento de veículo reserva durante o período de indisponibilidade de seu automóvel ou, alternativamente, o custeio de suas despesas de locomoção. Contudo, segundo relata, não obteve qualquer retorno por parte da empresa.

Diante da ausência de esclarecimentos e considerando que já se encontra há mais de um mês sem seu veículo, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma solução para a demanda apresentada.

Pedido: Diante do exposto, requer que a reclamada disponibilize um veículo reserva durante o período em que seu automóvel permanecer em reparo ou, alternativamente, arque com os custos de locomoção suportados pelo consumidor até a conclusão dos serviços.

TRATATIVAS

05/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta