



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 11:38:18

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: ZER01 MOTOS LTDA

CNPJ do Consumidor: 61.148.757/0001-11

Nome do Procurador: EDSON BARBOSA DA SILVA

CPF do Procurador: 073.739.003-48

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES	VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A	11.660.106/0001-38	26.07.0564.001.00066-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Segurança / monitoramento / rastreamento

Problema: Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)

Relato:

Relata o consumidor que, em outubro de 2025, contratou junto à empresa Verisure Brasil Monitoramento de Alarmes Ltda. serviço de monitoramento de alarmes para seu estabelecimento



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

comercial.

Aduz que a contratação foi realizada presencialmente, por intermédio de vendedor da empresa, o qual compareceu ao seu estabelecimento e formalizou a negociação. Afirma que, no ato da contratação, efetuou o pagamento da quantia de R\$ 1.399,00 (mil, trezentos e noventa e nove reais), ficando ajustado o pagamento de mensalidades no valor de R\$ 276,06 (duzentos e setenta e seis reais e seis centavos).

Sustenta que, antes de concluir a contratação, questionou o representante da empresa acerca da existência de prazo de fidelidade ou penalidade em caso de rescisão contratual, tendo sido informado de que, caso desejasse cancelar o serviço, bastaria entrar em contato com a central de atendimento, sem que lhe fossem prestadas informações acerca da incidência de multa rescisória ou de quaisquer outras cobranças.

Afirma, ainda, que o vendedor informou que o contrato seria posteriormente encaminhado para assinatura. Contudo, alega que jamais recebeu o referido instrumento contratual, tampouco após sua assinatura em qualquer documento que previsse cláusulas de fidelidade, multa rescisória ou demais encargos.

Relata que, em 15/07/2026, entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar o cancelamento do serviço, ocasião em que foi surpreendido com a informação de que deveria arcar com multa rescisória no valor aproximado de R\$ 3.000,00 (três mil reais), além do pagamento de tributos e outras cobranças decorrentes da rescisão contratual.

O consumidor sustenta que não concorda com as referidas cobranças, por entender que jamais foi informado acerca de sua existência e que, até a presente data, não lhe foi disponibilizada cópia do contrato supostamente celebrado.

Diante da ausência de solução administrativa junto à empresa reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor o recebimento dos equipamentos pela empresa reclamada, o encerramento do contrato sem a incidência de multa rescisória ou qualquer cobrança de tributos ou encargos relacionados ao cancelamento, bem como a apresentação do instrumento contratual que comprove a regularidade das obrigações que lhe estão sendo exigidas.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta