

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROCESSO: 26.01.0564.001.00015-3

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A, sociedade seguradora inscrita no CNPJ/MF sob nº 61.074.175/0001-38, estabelecida na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. das Nações Unidas, nº 14.261, Ala A – 17º ao 21º andares, Vila Gertrudes, por seu Advogado infra-assinado, com escritório na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro nº 585, 13º andar, cj. 137, Bloco "A", vem à presença de V. Senhoria, apresentar a sua **DEFESA DE AUDIÊNCIA** em relação a reclamação de **DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES**, inscrito no CPF nº 768.145.723-20.

FATOS ALEGADOS PELO RECLAMANTE (Consumidor)

O consumidor alega que em 25/06/2024, adquiriu uma geladeira com garantia estendida, paga via carnê. Informa que, ao analisar o contrato no final de 2025, constatou a inclusão de um microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, o qual aduz não ter contratado. Diz que os valores cobrados estão acima do esperado e que, apesar de solicitar o cancelamento por meio

dos protocolos nº 1130305 e nº 1143601, não obteve solução, motivo pelo qual recorreu ao PROCON requerendo a exclusão dos seguros e a manutenção apenas da garantia estendida.

FATOS NA VERSÃO DA RECLAMADA (Seguradora)

Em atenção à manifestação apresentada, bem como à audiência realizada em **11/02/2025**, informamos que, após a apresentação da documentação pelo consumidor, foi possível a devida localização do **Bilhete nº 21 1789 000655476, referente ao Microseguro – Proteção Casa + Assistência Auto e Moto – Plano Prata.**

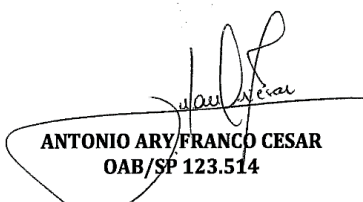
Após análise dos registros, verificou-se que o **cancelamento do seguro foi devidamente realizado em 21/11/2025**, conforme solicitado

No que se refere ao pedido de restituição de valores, esclarecemos que o produto em questão possui forma de pagamento por meio de carnê, com parcelas programadas. Nesses casos, não há devolução de valores, uma vez que o prêmio é devido conforme a vigência e disponibilização da cobertura, sendo cabível reembolso apenas na hipótese de pagamento antecipado de parcelas, o que não se verifica no presente caso.

Dessa forma, não há valores a serem restituídos ao consumidor, ressaltamos que todos os procedimentos foram realizados em conformidade com as condições contratuais do produto.

Diante do exposto, requer-se o **arquivamento da presente reclamação**, por ausência de irregularidade na conduta da Seguradora.

Barueri, 19 de Março de 2026.


ANTONIO ARY/FRANCO CESAR
OAB/SP 123.514