



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100011301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JACQUELINE OLIVEIRA DE MORAIS - **CNPJ/CPF:** 755.962.023-04

Endereço: Rua K - 39 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-410

Telefone: (85) 98787-5613

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PROTECAO FACIL DO BRASIL

Nome Fantasia: PROTECAO FACIL DO BRASIL

CPF/CNPJ: 32.249.073/0001-08

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/11/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: PROCESSO: <https://meet.google.com/edw-erfo-nqm>

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.

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.



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

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.**

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 02 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 02/10/2025

Ass. do consumidor(a): _____

JACQUELINE OLIVEIRA DE MORAIS