



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100066301

Eu, **ZER01 MOTOS LTDA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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 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.



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

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

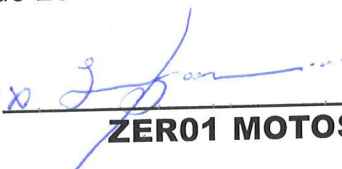
Pedido: Requer o consumidor o recebimento dos equipamentos pela empresa reclamada, o encerramento do contrato sem a incidência de multa rescisória ou qualquer cobrança de tributos ou encargos relacionados ao cancelamento, bem como a apresentação do instrumento contratual que comprove a regularidade das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

DATA DE RETORNO: 10/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026.

Consumidor(a): 

ZER01 MOTOS LTDA