

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100026301

RECLAMANTE: Antônio Honorato Filho **CPF:** 059.073.733-34

RECLAMADA: Sabemi Seguradora **CNPJ:** 87.163.234/0001-38

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO HONORATO FILHO em face do fornecedor Sabemi Seguradora, através da qual expõe que, entrou em contato com a central de atendimento da empresa para acionar a assistência funerária, sendo informado de que, como o corpo já estava em preparação, os procedimentos deveriam ser realizados de forma particular, com posterior solicitação de reembolso mediante apresentação das notas fiscais. Posteriormente, ao buscar informações sobre o reembolso, foi orientado a contatar uma suposta opção menu telefônico. Contudo, tal opção não existe. Ao relatar o problema em novo atendimento, recebeu a mesma orientação, sem qualquer solução alternativa. Na tentativa de resolver a questão, contactou outro canal da empresa, mas foi novamente direcionado entre setores distintos, sem que nenhum assumisse a responsabilidade pelo atendimento. Assim, até o presente momento, não conseguiu formalizar o pedido de reembolso. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o devido reembolso das despesas realizadas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 26, o fornecedor informou ter identificado registros de homônimo com o mesmo nome e sobrenome do consumidor, razão pela qual alegou a necessidade de apresentação da documentação. Por sua vez, o consumidor declarou que não encaminhou qualquer documento, uma vez que tal providência não lhe havia sido solicitada. Diante da necessidade de esclarecimento dos fatos, foi designada audiência posterior. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 77, a empresa fornecedora informou que após o envio da documentação solicitada na audiência anterior, a reclamada conseguiu localizar o cliente e realizar o reembolso do valor de R\$5.000,00 reais em até 7 dias úteis. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do reembolso do valor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 77, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú