

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100066301

RECLAMANTE: ZER01 MOTOS LTDA CNPJ: 61.148.757/0001-11

RECLAMADA: VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A CNPJ: 11.660.106/0001-38

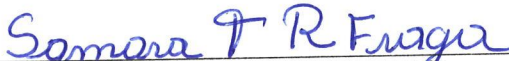
DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ZER01 MOTOS LTDA em face do fornecedor VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A, através da qual expõe relação de consumo decorrente da contratação, em outubro de 2025, de serviço de monitoramento de alarmes, mediante pagamento inicial de R\$ 1.399,00 reais e mensalidades de R\$ 276,06 reais. O consumidor afirma que, antes da contratação, questionou o vendedor sobre fidelidade e multa rescisória, sendo informado de que o cancelamento dependeria apenas de contato com a central, sem menção a penalidades. Aduz que não recebeu nem assinou o contrato, tampouco teve ciência de cláusulas relativas à fidelização ou multa. Ao solicitar o cancelamento, foi informado da existência de multa rescisória aproximada de R\$ 3.000,00 reais, além de tributos e outros encargos. Impugna as cobranças por ausência de informação prévia, transparência e disponibilização do instrumento contratual, questionando, assim, a exigibilidade das penalidades. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o recebimento dos equipamentos, 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.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 24, a empresa esclareceu que o departamento de manutenção entrará em contato para agendar retirada de equipamento em até 30 dias a partir da data da solicitação do cancelamento. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 10 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 26 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante os esclarecimentos apresentados pela empresa, atendendo ao pedido da consumidora, bem como da ausência do reclamante em data posterior informando algum descumprimento. Considera-se a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação. Caracteriza-se, assim, a reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a entrega dos equipamentos, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 26, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:10:31 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú