



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.10.0564.001.00011-301

Reclamante: Jacqueline Oliveira De Moraes, **CNPJ/CPF:** 755.962.023-04, **Endereço:** Rua K, Nº 39, **Bairro:** Novo Oriente, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.919-410, **Telefone:** (85) 98787-5613.

Reclamada: Proteção Fácil Do Brasil, **CPF/CNPJ:** 32.249.073/0001-08, **Endereço:** Avenida Godofredo Maciel, nº 2957, **Bairro:** Maraponga, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.711-495.

Aos 27 de novembro de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o proprietário da empresa reclamada, o sr. Itamar Batista Miguel, inscrito no CPF de nº 917.543.484-91, este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao proprietário da empresa reclamada, o sr. Itamar Batista Miguel, este informa que em relação a solicitação da cliente foi solicitada o atendimento da Proteção Fácil do Brasil e foi atendido com o intuito de retirar o rastreador. Declarava a mesma que o seu carro não funcionava, porém foi solicitado reboque e prontamente atendido, sendo que o veículo foi levado a concessionária do veículo. Posteriormente, a reclamante manteve contato junto a empresa para solicitar a autorização de troca do cabo principal do veículo. Informa que junto ao rastreador, localizar e bloqueador contém um equipamento antifurto, que foi autorizado a instalação pela consumidora, e a mesma após levar o carro à autorizada do veículo que realizou a substituição do cabo, depois solicitou a retirada do rastreador. Apresenta como proposta de acordo a cobrança apenas do período em que o serviço ainda estava disponível e o ressarcimento do período em que o veículo não estava mais acobertado pelo seguro. Informo que não foi cobrando nenhum tipo de franquia para reposição de qualquer peça do veículo. Informa ainda que em nenhum momento o associado foi até a empresa para solicitar o cancelamento do seguro, que continuou ativo até cessar o contrato. Por fim, informa a reclamante não faz parte do seu quadro de associado, mas sim seu esposo, e que a empresa fica a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa não aceita a proposta de ressarcimento apenas do valor cobrado do período em que o veículo não estava acobertado pelo seguro, pois conforme já relatado na inicial, a peça do veículo foi danificada em decorrência da má instalação do rastreador. Informa que do dia 02/01/2025, data esta quando foi retirado o rastreador, que em contato com a colaboradora da reclamada para cancelamento do contrato, foi informada que não seria necessária se dirigir até a empresa para concluir o cancelamento. Informa que depois de muito tempo o proprietário do reboque foi a sua residência para cobrar o valor referente ao reboque do veículo, pois segundo este, o seguro não cumpriu com o pagamento do serviço. Informa ainda que levou o veículo a autorizada do fabricante por este está amparado pela referida garantia. Por fim, o proprietário informa que a reclamante não faz parte de seu quadro de associado, mas envia constante cobrança para a mesma.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, o proprietário da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentou proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Ante o exposto, e **NÃO HAVENDO ACORDO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Por fim, concedo ainda ao prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar do dia posterior a esta audiência, para que a empresa reclamada realize a juntada dos seguintes documentos **carta de preposto, defesa administrativa, segunda via do último contrato, procuração e atos constitutivos** para o seguinte e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Itamar Batista Miguel
Jacqueline



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e o proprietário da reclamada.

Maracanaú/CE, 27 de novembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Jacqueline Oliveira De Moraes (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Itamar Batista Miguel (Proprietário)
Proteção Fácil Do Brasil (Reclamada)

