



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



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

Jacqueline Oliveira De Moraes (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Itamar Batista Miguel (Proprietário)

Proteção Fácil Do Brasil (Reclamada)

