



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100066301

Data de retorno do consumidor(a): 08/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ZER01 MOTOS LTDA

CNPJ/CPF: 61.148.757/0001-11

Endereço: Yolanda Pontes Vidal Queiroz - 14 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-000

Telefone: (85) 99239-8615

E-mail:

Procurador(a): EDSON BARBOSA DA SILVA - **CPF:** 073.739.003-48

Telefone: (85) 99239-8615

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES

Nome Fantasia: VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES

CPF/CNPJ: 11.660.106/0001-38

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: 0300 404 0280

E-mail Institucional: contenciosovb@verisure.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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



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

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.

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

[Signature]
ZER01 MOTOS LTDA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____