



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00003-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/11/2025 às 11:34:46

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANTONIO MICHAEL BEZERRA COSTA

**CPF do Consumidor:** 086.040.143-06

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                                                                          | <b>Razão Social</b>                                                                           | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| BY MOTORS<br>CLUBE DE<br>BENEFICIOS<br>ASSOCIACAO DE<br>PROTECAO<br>PATRIMONIAL<br>MUTUALISTA | BY MOTORS<br>CLUBE DE<br>BENEFICIOS<br>ASSOCIACAO DE<br>PROTECAO<br>PATRIMONIAL<br>MUTUALISTA | 34.847.993/0001-53 | 25.11.0564.001.00003-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**



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

Relata o consumidor que adquiriu uma motocicleta no mês de maio de 2024, tendo aderido ao seguro pela empresa By Motos em 25 de junho de 2024. Informa que, em setembro de 2024, o veículo foi furtado, ocasião em que entrou imediatamente em contato com a seguradora para comunicar o ocorrido.

O consumidor afirma que, após diversas promessas de resolução, a empresa somente iniciou o andamento do processo em abril de 2025. Em agosto de 2025, a seguradora começou a efetuar o pagamento do valor indenizatório, conforme acordo firmado, no qual uma parte seria destinada ao pagamento do boleto do consórcio, e o valor restante seria pago ao consumidor por meio de transferência via PIX.

Contudo, relata que, no mês de setembro, a empresa realizou apenas o pagamento do boleto do consórcio, deixando de efetuar o PIX acordado. No mês de outubro, a empresa deixou de efetuar qualquer pagamento, e, ao entrar em contato, o consumidor foi informado de que não havia previsão para a resolução do caso.

Diante da ausência de solução por parte da seguradora, o consumidor buscou o PROCON em busca de providências.

**Pedido: Requer o consumidor o cumprimento integral do pagamento do seguro, conforme contratado, ressaltando que possui compromissos financeiros e necessita do valor para honrar suas obrigações.**

#### **TRATATIVAS**

---

04/11/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta