



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00071-3

**Data/Hora de Abertura:** 30/07/2026 às 13:45:40

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

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

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Clenilton da Silva Moreira

**CPF do Consumidor:** 620.433.153-15

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

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                                    | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| SAFRA<br>FINANCEIRA  | Safra Credito,<br>Financiamento e<br>Investimento S.a. | 45.437.547/0001-97 | 26.07.0564.001.00071-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Financiamentos de Veículos / Leasing

**Problema:** Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)

**Relato:**

O consumidor relata que celebrou, há aproximadamente três meses, contrato de financiamento para aquisição de um veículo junto à parte reclamada. A contratação foi intermediada por um vendedor que, em contato com um representante da reclamada, formalizou a operação de crédito.



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

Durante as negociações, antes da formalização do contrato, o consumidor manifestou preocupação em relação ao elevado valor das parcelas inicialmente apresentadas. Em razão disso, o intermediador, juntamente com o representante da reclamada, ofereceu uma proposta mais vantajosa, reduzindo o valor das prestações para R\$ 2.670,94, condição que foi aceita pelo consumidor.

Após efetuar o pagamento da primeira e da segunda parcela do financiamento, entre o segundo e o terceiro mês de vigência contratual, o consumidor passou a analisar com maior atenção a via do contrato e os documentos relativos à contratação. Nesse momento, constatou a inclusão de um seguro no valor de R\$ 7.479,51, serviço que afirma não reconhecer, porquanto não lhe foi informado durante a contratação, tampouco solicitado ou autorizado em qualquer momento da negociação.

Diante da situação, o consumidor buscou contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca da contratação do referido seguro e solicitar informações detalhadas sobre sua inclusão no financiamento. Entretanto, não obteve êxito em um primeiro momento, pois não conseguiu localizar um canal de atendimento eficiente para a sua demanda. As tentativas de contato restringiram-se ao atendimento automatizado por inteligência artificial e às ligações realizadas para os números disponibilizados pela reclamada. Contudo, nenhum desses canais oferecia opção compatível com a solicitação apresentada, impossibilitando a resolução do problema.

Posteriormente, no dia 02/07/2026, o consumidor registrou reclamação por meio da plataforma Consumidor.gov.br, expondo os fatos e requerendo a solução da demanda. Em resposta, a reclamada informou os procedimentos necessários para o cancelamento do seguro e assegurou que o reembolso seria realizado no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

Todavia, embora o consumidor tenha seguido rigorosamente todas as orientações fornecidas pela reclamada, até a presente data não recebeu o reembolso prometido, tampouco qualquer confirmação efetiva acerca do cancelamento do seguro ou do ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

Diante da ausência de solução pela via administrativa e da persistência da cobrança de um serviço que afirma não ter contratado, o consumidor recorre a este Órgão em busca da tutela de seus direitos e da resolução definitiva da demanda.

**Pedido:** Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento imediato do seguro indevidamente incluído no contrato de financiamento, por se tratar de serviço que afirma não ter sido previamente informado, solicitado ou autorizado, bem como o estorno integral e o ressarcimento de todos os valores cobrados em decorrência de sua contratação. Por fim, requer a revisão integral do contrato de financiamento, com a exclusão dos valores referentes ao seguro e o consequente recálculo do saldo devedor, das parcelas vincendas, dos encargos financeiros e do custo efetivo total da operação, de modo que a contratação reflita exclusivamente os serviços



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

efetivamente pactuados entre as partes, restabelecendo condições mais justas, proporcionais e compatíveis com a negociação originalmente realizada.

**TRATATIVAS**

---

30/07/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta