

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100013301**RECLAMANTE: RODRIGO NOGUEIRA CHAVES CPF: 042.977.393-56****RECLAMADA: YLM SEGUROS S.A. CNPJ: 61.550.141/0001-72**

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RODRIGO NOGUEIRA CHAVES em face do fornecedor YLM SEGUROS S.A., através da qual expõe que, em 02/05/2026, acionou a seguradora reclamada em razão de problemas apresentados em seu veículo, o qual foi encaminhado à oficina credenciada para avaliação e realização dos reparos necessários. Relata que, em 04/05/2026, foi elaborado o orçamento dos serviços, permanecendo, contudo, no aguardo da autorização da seguradora para o início do reparo, a qual somente foi concedida em 18/05/2026. Aduz que, após a autorização, foi informado pela oficina de que a peça necessária para o conserto, consistente em um motor completo fornecido pela fabricante, possuía prazo estimado de entrega entre 20 e 30 dias úteis. Sustenta que, diante da demora na autorização dos reparos e da consequente indisponibilidade de seu veículo, solicitou à reclamada o fornecimento de veículo reserva ou, alternativamente, o custeio das despesas com sua locomoção, não obtendo nenhuma resposta por parte da seguradora. Diante dos fatos narrados, requer que a reclamada disponibilize veículo reserva durante o período em que seu automóvel permanecer em reparo ou, alternativamente, arque com os custos de locomoção suportados até a conclusão dos serviços.

A empresa YLM SEGUROS S.A. apresentou defesa às fls. 26 a 34, na qual esclareceu que adotou todos os procedimentos necessários para a regulação do sinistro, realizando a solicitação da documentação pertinente e o agendamento da vistoria do veículo, tendo autorizado os reparos em 18/05/2026, dentro do prazo contratual de 30 (trinta) dias previstos para a regulação do sinistro. Sustentou que eventual demora na conclusão do conserto não lhe pode ser imputada, porquanto o fornecimento das peças e a execução dos reparos ficaram sob responsabilidade da oficina escolhida pelo próprio consumidor, a qual não integra sua rede credenciada, inexistindo ingerência da seguradora sobre os prazos de entrega de peças ou sobre a realização dos serviços. Aduziu, ainda, que o contrato celebrado não contempla cobertura para fornecimento de veículo reserva, razão pela qual inexistente obrigação de disponibilizar o referido benefício, ressaltando que sua atuação observou estritamente as cláusulas contratuais pactuadas e requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 225 dos autos, a representante da reclamada reiterou integralmente os termos da defesa e dos documentos apresentados, mantendo a inexistência de proposta de acordo. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou os termos da reclamação inicial, ressaltando que o veículo permanece aguardando reparo há mais de 60 (sessenta) dias, sem qualquer previsão para a disponibilização da peça necessária ao conserto, acrescentando que a oficina responsável informou não possuir o referido componente em estoque, circunstância que impossibilita a conclusão dos reparos.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos suficientes para justificar os fatos objeto da reclamação, demonstrando que a regulação do sinistro e a autorização dos reparos ocorreram dentro do prazo contratualmente previsto. Restou evidenciado, ainda, que a demora na conclusão do conserto decorreu da indisponibilidade da peça necessária e da execução dos serviços pela oficina escolhida pelo próprio consumidor, circunstâncias que não se encontram sob a ingerência da seguradora. Ademais, a reclamada comprovou que a apólice contratada não prevê cobertura para fornecimento de veículo reserva, conforme apólice de fls 35 a 39, inexistindo obrigação contratual quanto ao benefício pleiteado. Assim, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor apta a ensejar a aplicação de sanção administrativa. Conclui-se, portanto, pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 05/08/2026 11:19:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre alegada demora na conclusão do reparo de veículo sinistrado e pedido de disponibilização de veículo reserva. Restou demonstrado que a reclamada autorizou os reparos dentro do prazo contratualmente previsto, sendo a demora na conclusão do serviço decorrente da indisponibilidade da peça e da atuação da oficina escolhida pelo consumidor. Ademais, a apólice contratada não prevê cobertura para veículo reserva. Assim, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 11:00:35
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú