

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.04.0564.001.00048-301

Reclamante: Maria Algediva Pereira Maciel, **CNPJ/CPF:** 221.082.463-04, **Endereço:** Rua 04, nº 246, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350, **Telefone:** (85) 98656-5137.

Reclamada: Akad Seguros S.A, **CNPJ:** 14.868.712/0001-31, **Endereço:** Avenida Das Nações Unidas, Nº 12.995 (Edifício Plaza Centenário, Andar 24), **Bairro:** Brooklin Paulista, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.578-911.

Aos 28 de julho de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceu a parte reclamante acima qualificada.

Aberta a audiência, informo que não foi possível notificar a parte reclamada acima devido divergência em seu endereço. Informo que a consumidora foi advertida de tal situação, sendo ainda sugerido a remarcação de nova audiência com o objetivo de realizar nova tentativa de composição de audiência, bem de dar solução a sua demanda por intermédio deste órgão, tendo ela concordado.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, informo que não foi possível notificar a parte reclamada por divergência em seu endereço, que a consumidora foi informada desde situação, que foi consultado a parte autora se teria interesse na remarcação de nova audiência com o objetivo de que sua demanda seja resolvida com intermédio deste Órgão, tendo ela concordado.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o dia 26 de agosto de 2025 às 09h00, ficando desde já notificada a parte autora, e a parte demandada a ser novamente notificada para se fazer presente a audiência vindoura, no seguinte endereço: Avenidas das Nações Unidas, nº 12.995, 24º andar, bairro Brooklin, Cidade São Paulo – SP, CEP: 04578-911

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Segue o link do Google Meet da videochamada para participação virtual: <https://meet.google.com/byp-pwur-iby>

Maracanaú/CE, 28 de julho de 2025.

Antônio José de Vasconcelos Silva

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Maria Algediva Pereira Maciel

Maria Algediva Pereira Maciel (Reclamante)

Akad Seguros S.A (Reclamada)

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.04.0564.001.00048-301

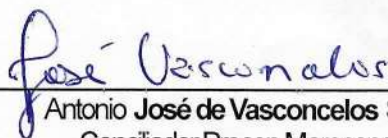
ONDE SE LÊ:

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o dia **26 de agosto** de 2025 às 09h00, ficando desde já notificada a parte autora, e a parte demandada a ser novamente notificada para se fazer presente a audiência vindoura, no seguinte endereço: Avenidas das Nações Unidas, nº 12.995, 24º andar, bairro Brooklin, Cidade São Paulo – SP, CEP: 04578-911

LEIA-SE:

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o dia **19 de agosto** de 2025 às 09h00, ficando desde já notificada a parte autora, e a parte demandada a ser novamente notificada para se fazer presente a audiência vindoura, no seguinte endereço: Avenidas das Nações Unidas, nº 12.995, 24º andar, bairro Brooklin, Cidade São Paulo – SP, CEP: 04578-911

Maracanaú/CE, 30 de julho de 2025.



Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100048301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: AKAD SEGUROS S.A.

Nome Fantasia: AKAD SEGUROS

CPF/CNPJ: 14.868.712/0001-31

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas, nº 12.995, 24º andar, bairro Brooklin, Cidade São Paulo – SP, CEP: 04578-911

Telefone Institucional: (11) 3056-5530

E-mail Institucional: argo-ouvidoria@defenseg.srv.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **19/08/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL - **CNPJ/CPF:** 221.082.463-04

Endereço: Rua 4 - 246 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 98656-5137

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que efetuou a compra de uma lavadora Brastemp (LAVADORA 12 KG TIRA MANCHAS ADVANC 220V), através de pontos acumulados do cartão de crédito da empresa BRASTEMP, com data de emissão da nota fiscal datada em 06/10/2023. Afirma reclamante que com cerca de 15 após a compra recebeu o produto em sua residência, que juntamente a aquisição da máquina de lavar foi oferecido um serviço de seguro, que não lhe foi entregue a segunda via do contratado a época, e que recorda apenas que validade do referido seria de 02 a 03 anos. Afirma que manteve contato junto a empresa Argo Seguros Brasil S.A para acionar o referido serviço contratado, no entanto, os colaboradores desta empresa advertiu esta empresa havia sido vendida para a empresa reclamada Akad Seguros S.A, e que a consumidora deveria manter contato junto a esta empresa. Informa que em contato junto a Akad Seguros S.A, seus colaboradores advertiu que, esta reclamada não trabalha com seguros de eletrodomésticos. Desta forma, não obtendo êxito no seu requerimento antes do registro deste processo administrativo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, requer a consumidora o conserto do produto, de modo a evitar novos transtornos, bem como a disponibilização da segunda via do contrato.

Link para participar da audiência de forma virtual através do do Google Meet: <https://meet.google.com/xon-wshm-nbp>

Maracanaú/CE, 30 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100048301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA ALGDIVA PEREIRA MACIEL - CNPJ/CPF: 221.082.463-04

Endereço: Rua 4 - 246 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 98656-5137

E-mail:

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: AKAD SEGUROS S.A.

Nome Fantasia: AKAD SEGUROS

CPF/CNPJ: 14.868.712/0001-31

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas, nº 12.995, 24º andar, bairro Brooklin, Cidade São Paulo – SP, CEP: 04578-911

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **19/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência:

Relato:

Relata a consumidora que efetuou a compra de uma lavadora Brastemp (LAVADORA 12 KG TIRA MANCHAS ADVANC 220V), através de pontos acumulados do cartão de crédito da empresa BRASTEMP, com data de emissão da nota fiscal datada em 06/10/2023. Afirma reclamante que com cerca de 15 após a compra recebeu o produto em sua residência, que

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

juntamente a aquisição da máquina de lavar foi oferecido um serviço de seguro, que não lhe foi entregue a segunda via do contratado a época, e que recorda apenas que validade do referido seria de 02 a 03 anos. Afirma que manteve contato junto a empresa Argo Seguros Brasil S.A para acionar o referido serviço contratado, no entanto, os colaboradores desta empresa advertiu esta empresa havia sido vendida para a empresa reclamada Akad Seguros S.A, e que a consumidora deveria manter contato junto a esta empresa. Informa que em contato junto a Akad Seguros S.A, seus colaboradores advertiu que, esta reclamada não trabalha com seguros de eletrodomésticos. Desta forma, não obtendo êxito no seu requerimento antes do registro deste processo administrativo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, requer a consumidora o conserto do produto, de modo a evitar novos transtornos, bem como a disponibilização da segunda via do contrato.

Link para participar da audiência de forma virtual através do do Google Meet: <https://meet.google.com/xon-wshm-nbp>

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 30 de Julho de 2025 .

ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL

YO 050 421 346 BR

REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao remetente

Pela Unidade de Distribuição, MARACANAU - CE
05/08/2025 11:22



Objeto saiu para entrega ao remetente

MARACANAU - CE
05/08/2025 09:42



Objeto não entregue - Endereço inexistente

MARACANAU - CE

O número indicado para entrega é inexistente. Objeto será devolvido ao remetente

01/08/2025 15:43



Objeto saiu para entrega ao destinatário

MARACANAU - CE

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

01/08/2025 08:52



Objeto postado

MARACANAU - CE

30/07/2025 13:49



Etiqueta emitida

BR

Aguardando postagem pelo remetente

30/07/2025 11:20



PROCON - MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RECEBIDO

Em: 05/08/25 Hora: 11:20 23

Ronildo Velício

Assinatura do Servidor



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCON
MARACANAÚ



Correios

9912678403/12

CARTA

Previsão postagem
30/07/2025

YO 050 421 346 BR



AR RR

DESTINATÁRIO

MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL
Rua 4
2467, (Cj Jereissati I), Jereissati I
61900-350 Maracanaú/CE

Obs: FA
2504056400100048301
19/08/25

Remetente: PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
Rua 4
370, (Cj Jereissati I), Jereissati I
61900-350 Maracanaú/CE

85 3521-5900 | 85 3521-5901



procon@maracanaue.ce.gov.br



Rua Quatro, 370 - Jereissati I - CEP: 61900-350 - Maracanaú/CE

PREFEITURA DE MARACANAÚ
50
PROCON MUNICIPAL

(Área de colagem no verso)

AVISO DE RECEBIMENTO

Dou ciência dos dados coletados no ato de entrega do objeto, que poderão ser utilizados para fins de comprovação de prestação do serviço.

DESTINATÁRIO

MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL
Rua 4, 2467 - (C) Jereissati I)
Jereissati I)

61900350 Maracanaú - CE

REMETENTE
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
Rua 4, 370 - (C) Jereissati I)
Jereissati I)

61900350 Maracanaú - CE

YO 050 421 346 BR



CARIMBO
UNIDADE DE ENTREGA

TENTATIVA DE ENTREGA

1ª / / h
2ª / / h
3ª / / h

MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO

1 Mudou-se
2 Não existe número
3 Recusado
4 Ausente
5 Outros
6 Endereço insuficiente
7 Desconhecido
8 Não procurado
9 Falecido

RUBRICA E MATRÍCULA
DO CARTEIRO

[Assinatura]

OBJEÇÃO
FA 2504056400100048301 19/08/25

ASSINATURA DO RECEBEDOR

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR

DATA ENTREGA

Nº DOC. DE IDENTIDADE



Prefeitura de
Maracanaú

@prefmaracanau



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



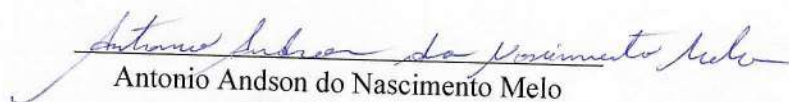
GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DE CONSUMIDOR DE MARACANAÚ

CERTIDÃO

R.h.,

Certifico, para os devidos fins, que, na data de 01 de agosto de 2025, foi devolvido ao remetente o AR (envelope) referente à consumidora **Maria Algediva Pereira Maciel**, constando como motivo da devolução: **Não existe número.**

Maracanaú, 06 de agosto de 2025.



Antonio Andson do Nascimento Melo

Agente Administrativo – 27.446

Procon Maracanaú

YO 050 420 955 BR

REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário

Pela Unidade de Distribuição, SAO PAULO - SP

Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: <https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO050420955BR>

05/08/2025 17:22



Objeto saiu para entrega ao destinatário

SAO PAULO - SP

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

05/08/2025 12:52



Objeto postado

MARACANAU - CE

30/07/2025 13:49



Etiqueta emitida

BR

Aguardando postagem pelo remetente

30/07/2025 11:19





Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DE CONSUMIDOR DE MARACANAÚ

CERTIDÃO

R.h.,

Certifico para os devidos fins, que a empresa **AKAD SEGUROS S.A.**, foi notificada na data do dia **05/08/2025**.

Maracanaú, 13 de agosto de 2025.

Antonio Andson do Nascimento Melo

Agente Administrativo – 27.446

Procon Maracanaú

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2504056400100048301

Reclamante/Consumidor(a): Maria Algediva Pereira Maciel, CNPJ/CPF: 221.082.463-04, Endereço: Rua 4 - 246 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, Telefone: (85) 98656-5137.

Reclamado/Fornecedor: AKAD SEGUROS S.A., CPF/CNPJ: 14.868.712/0001-31, Endereço: Avenida das Nações Unidas - CONJ 140 E 141 - Número 12399 - Brooklin Paulista - São Paulo - SP - 04578-000.

Aos 19 de agosto de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o(a) conciliador(a) Luana de Souza Rodrigues, **NÃO COMPARECERAM** a parte reclamante acima qualificada, bem como a empresa reclamada não enviou representante para o ato.

Aberta a audiência, informo que as partes reclamante e reclamada acima qualificadas não compareceram ao ato e não apresentaram justificativa prévia.

Ante o exposto, abre-se o prazo de até 2 (dias úteis) para que a parte autora se manifeste para justificar o motivo de sua ausência, bem como solicitar o andamento da lide se for de seu interesse, caso contrário, mantendo-se inerte, orienta-se o arquivamento do presente processo administrativo.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro as 09h00 e o segundo às 09h10.

Nada mais havendo a tratar, subscrevo dando veracidade as informações supracitadas.

Maracanaú, 19 de Agosto de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

AUSENTE
MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL (Consumidor(a))

AUSENTE
AKAD SEGUROS S.A. (Fornecedor)