



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: 2510056400100011301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PROTECAO FACIL DO BRASIL

Nome Fantasia: PROTECAO FACIL DO BRASIL

CPF/CNPJ: 32.249.073/0001-08

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (84) 3223-0801

E-mail Institucional:

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 **03/11/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/edw-erfo-nqm>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): JACQUELINE OLIVEIRA DE MORAIS - **CNPJ/CPF:** 755.962.023-04

Endereço: Rua K - 39 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-410

Telefone: (85) 98787-5613

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possuía um contrato de seguro automotivo com a empresa *Proteção Fácil do Brasil*, o qual era renovado anualmente. Em outubro de 2024, ao realizar a troca de seu veículo, procedeu com a renovação do referido contrato, como era de praxe, efetuando o pagamento do valor anual do seguro por meio de cartão de crédito, parcelado em 12 (doze) vezes.

No entanto, em dezembro de 2024, o veículo apresentou um problema elétrico e foi encaminhado para uma oficina especializada. Após avaliação técnica, constatou-se que o defeito estava relacionado ao rastreador instalado pelo seguro. Segundo a oficina, o equipamento da empresa teria danificado o chicote da ignição, ocasionando a perda da garantia da peça afetada.

Em decorrência disso, a consumidora foi obrigada a arcar com os custos do reparo, totalizando R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais). Posteriormente, entrou em contato com o seguro solicitando o ressarcimento do valor dispendido, sendo informada de que o corte do chicote era procedimento necessário, razão pela qual o reembolso não seria realizado.

Diante da negativa e insatisfeita com a conduta da empresa, a consumidora solicitou o cancelamento do seguro e o reembolso proporcional dos valores pagos referentes ao período de janeiro de 2025 a outubro de 2025. A empresa chegou a afirmar que realizaria o estorno das parcelas futuras no cartão de crédito, contudo, até a presente data, tal ressarcimento não foi efetuado.

Dessa forma, a consumidora buscou o apoio do Procon a fim de encontrar uma solução para o impasse.

Pedido:

- **O ressarcimento integral dos valores pagos no cartão de crédito, referentes ao período de janeiro a outubro de 2025;**
- **O reembolso do valor de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), pago pela consumidora para substituição da peça danificada em razão da atuação indevida da empresa seguradora.**

Maracanaú/CE, 02 de Outubro de 2025 .



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____