



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2505056400100079301, 2505056400100079302

Reclamante/Consumidor(a): LÚCIA MARIA DE MIRANDA, **CNPJ/CPF:** 155.761.753-87, **Endereço:** Rua São Mateus - 71 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-290, **Telefone:** (85) 99292-6019, **E-mail:** raqueldasilvasousa877@gmail.com.

Procurador(a): RAQUEL DA SILVA SOUSA, **CNPJ/CPF:** 052.104.163-56, **Telefone:** (85) 99209-8793.

Reclamado/Fornecedor: CARTÃO DE TODOS MARACANAÚ LTDA, **CPF/CNPJ:** 14.898.694/0001-30 e COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS LTDA, **CPF/CNPJ:** 27.630.446/0229-82, **Endereço:** Avenida Antonieta Araújo Ferreira - Número 187 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-415, Avenida General Osório de Paiva - 255 - Parangaba - Fortaleza - CE - 60720-015

Ao(s) 30 de Junho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, **perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Procuradora da Consumidora, a Sr(a). RAQUEL DA SILVA SOUSA, inscrita no CPF sob nº 052.104.163-56 e o(s) Fornecedor(es) CARTÃO DE TODOS MARACANAÚ LTDA, inscrito no CNPJ sob nº 14.898.694/0001-30, representado pelo(a) Advogado o (a) Sr(a). Pedro Henrique Lopes Cau OAB/MG 224703, e pela Preposta a Sra. Cinthya Holanda, inscrito no CPF de nº 0069.725.373-20 e o(s) Fornecedor(es) da COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS LTDA, representado pelo Advogado o Sr. Fernando Augusto Barbosa de Melo Falcão, OAB/CE 46.416, e pelo Preposto o Sr. Francisco Fernandes Pontes, inscrito no CPF de nº 802.442.893-87

Dada a palavra ao(a) Advogado do fornecedor reclamado CARTÃO DE TODOS MARACANAÚ LTDA, o Sr. PEDRO HENRIQUE LOPES CAU, A empresa Cartão de Todos de Maracanaú encaminhou os documentos atualizados à seguradora em 05/05 e o prazo de resposta é de aproximadamente 30 a 60 dias. Nesse sentido, solicita que a presente funerária encaminhe os documentos enviados à consumidora, através do email: maracanau.ce@cartaodetodos.com, para análise e reenvio ou eventual diligência junto a seguradora. **E-mail:** maracanau.ce@cartaodetodos.com e rg@renatagomesadvogados.com.br

Dada a palavra ao(a) Advogado do fornecedor reclamado COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS LTDA, o Sr. FERNANDO AUGUSTO BARBOSA DE MELO FALCÃO, A funerária informa que todos os documentos solicitados pelo Cartão para acionar o seguro foram devidamente enviados, com destaque para a certidão de óbito, declaração de prestação do serviço e o recibo do valor pago, assinado a próprio punho (documentos estes que já constam nos autos, verificado pessoalmente pela conciliadora). Desta forma, eventual manutenção da negativa do auxílio à consumidora se dará única e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

exclusivamente por fatos alheios a vontade da funerária, mas sob responsabilidade do cartão/seguradora. Ademais, a funerária enviará a documentação novamente para o cartão para agilizar o contato junto à seguradora. **E-mail:** fernandes.pontes@grupozelo.com, fernando.falcao@ramaral.com

Dada a palavra ao(a) Procuradora da consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a).RAQUEL DA SILVA SOUSA, esta solicita remarcação de audiência, bem como solicita a inclusão da seguradora ao polo passivo da presente reclamação.CHUBB

Neste ato, os representantes dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizaram ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

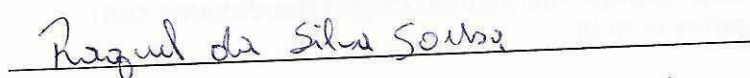
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes, **fica a presente audiência remarcada para o dia 28/07/2025 (segunda-feira) às 11h15.** Ressalto ainda que deverá incluir no Polo Passivo a Seguradora SEGUROS BRASIL S.A., inscrita no CNPJ: 03.502.099/0001-18.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 30 de Junho de 2025.


NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliadora)


RAQUEL DA SILVA SOUSA (Procuradora)

(PRESENÇA VIRTUAL)

PEDRO HENRIQUE LOPES CAU (Advogado)

CARTÃO DE TODOS MARACANAÚ LTDA (Fornecedor)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

(PRESENÇA VIRTUAL)

CINTHYA HOLANDA (Preposta)

CARTÃO DE TODOS MARACANAÚ LTDA (Fornecedor)

(PRESENÇA VIRTUAL)

FERNANDO AUGUSTO BARBOSA DE MELO FALCÃO (Advogado)

COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS LTDA (Fornecedor)

(PRESENÇA VIRTUAL)

FRANCISCO FERNANDES PONTES (Preposto)

COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS LTDA (Fornecedor)

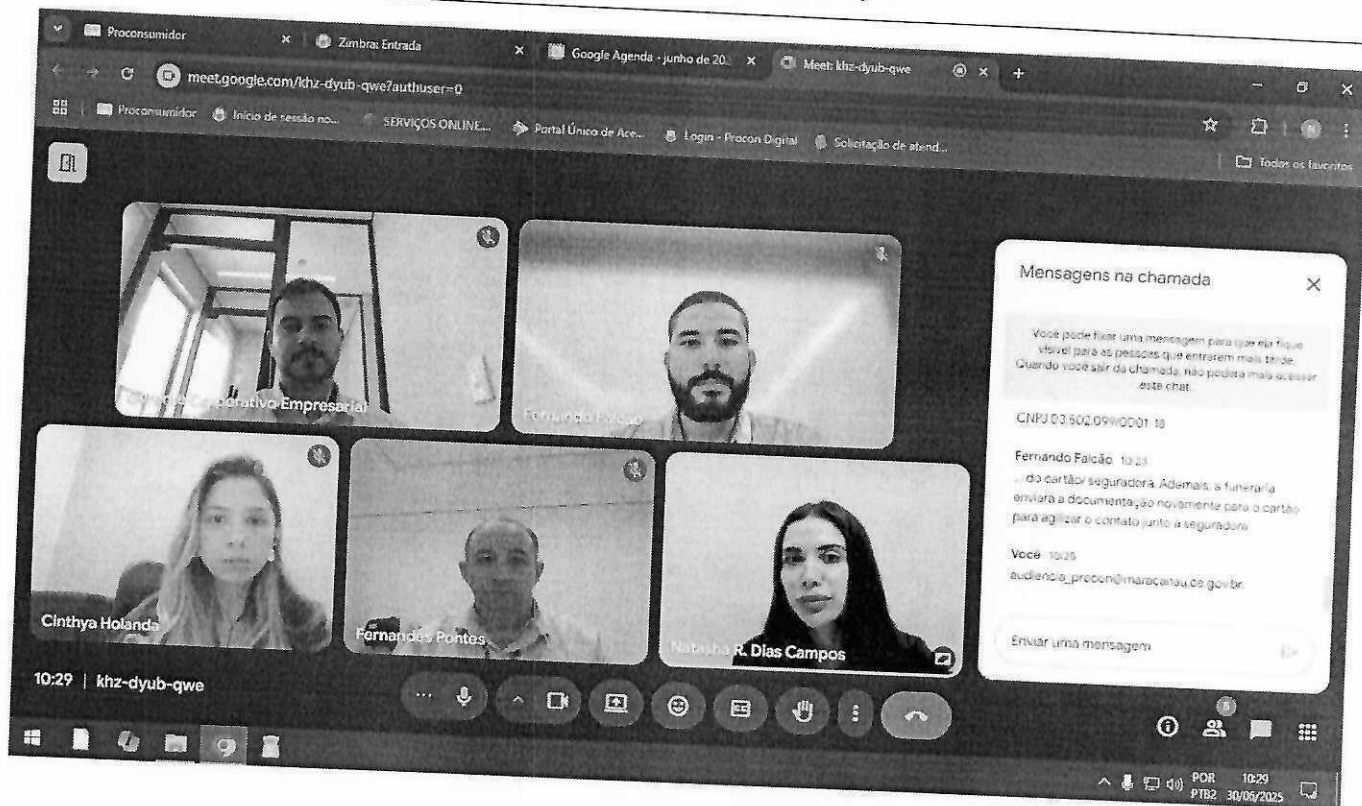
 Raquel



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO



Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

