



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100040302,2607056400100040301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EMERSON DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 731.537.293-87

Endereço: Rua Rocilda Lopes de Oliveira - 32 - Horto - Maracanaú - CE - 61908-010

Telefone: (85) 98716-8813

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco CSF S.A

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.

Nome Fantasia:

Carrefour Soluções Financeiras (cartão))

Cardif Seguros e Garantias

CPF/CNPJ:

08.357.240/0001-50

08.279.191/0001-84

Endereço de Correspondência:

Avenida Doutor Chucri Zaidan - NÚMERO 296, ANDAR 19 E 20-PARTE - Vila Cordeiro - São Paulo - SP - 04583-110

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 **25/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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:



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

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yfn-eunk-sho>

Relato:

Relata o consumidor que, há mais de 10 (dez) anos, mantém contratado o seguro denominado Fatura Protegida, vinculado ao cartão de crédito do Banco Carrefour e administrado pela seguradora Cardif, mediante o pagamento regular.

Afirma que, segundo as condições do seguro contratado, possui direito à cobertura para diversas situações, dentre elas a hipótese de desemprego involuntário, com previsão de indenização de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Aduz que, após ser desligado involuntariamente de seu emprego, buscou acionar a cobertura securitária. Informa que entrou em contato inicialmente com o Banco Carrefour, ocasião em que foi informado de que sua solicitação estava regular e que deveria prosseguir com o atendimento junto à seguradora Cardif.

Relata que, ao contatar a seguradora, foi surpreendido com a informação de que a indenização liberada seria de apenas R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), valor que entende incompatível com a cobertura contratada e com as condições do seguro por ele mantido ao longo dos anos.

Afirma, ainda, que realizou diversas tentativas de esclarecimento junto às empresas reclamadas, porém, a cada novo contato, foi atendido por profissionais distintos, sem que recebesse informações claras e uniformes acerca dos critérios utilizados para o cálculo da indenização ou da limitação do valor pago. Informa que foram registrados, entre outros, o Protocolo nº 52797356, junto ao Banco Carrefour, e o Protocolo nº 52801382, junto à seguradora Cardif.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que as reclamadas prestem os devidos esclarecimentos acerca da cobertura securitária contratada e promovam o pagamento integral da indenização prevista para a hipótese de desemprego involuntário, caso preenchidos os requisitos contratuais.

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, 03 de Agosto de 2026 .



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/08/2026

Ass. do consumidor(a): *Emerson da Silva*

EMERSON DA SILVA