



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
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: 2505056400100079301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: CARTAO TODOS MARACANAÚ LTDA

Nome Fantasia: CARTAO DE TODOS

CPF/CNPJ: 14.898.694/0001-30

Endereço de Correspondência: Avenida Antonieta Araújo Ferreira - Número 187 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-415

Telefone Institucional: (85) 3382-2501

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 **30/06/2025 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 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, 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 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 apresentar 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/khz-dyub-qwe>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUCIA 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 – **CPF:** 052.104.163-56



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99209-8793

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora informa que, com o falecimento de sua mãe em 17 de janeiro de 2025, foi necessário acionar o seguro vinculado ao plano do **CARTÃO DE TODOS**, do qual sua mãe era titular. Este seguro previa ressarcimento (*auxílio*) de eventuais despesas extras decorrentes do funeral. Além disso, a falecida era beneficiária da Funerária **ZELO**, que, em caso de gastos adicionais, deveria fornecer a documentação necessária (*comprovante ou nota fiscal*) para que fosse encaminhada à empresa Cartão de Todos, responsável por intermediar o processo de ressarcimento com a seguradora. Com o falecimento, a consumidora arcou com o pagamento de R\$ 1.060,00 (*mil e sessenta reais*), referentes aos serviços de embalsamamento e quilometragem do carro funerário. No entanto, ao solicitar a nota fiscal à Funerária Zelo, foi inicialmente fornecido um recibo manuscrito, sem carimbo, o qual não foi aceito pela seguradora. Após nova solicitação, a Funerária Zelo enviou, apenas em 13/05/2025, uma nota fiscal com data retroativa de emissão em 22/01/2025, mas com erro no nome da beneficiária. Ao solicitar a correção da nota fiscal, a empresa se recusou a emitir nova, alegando que o prazo para cancelamento havia expirado. Como alternativa, enviou apenas uma declaração de prestação de serviços. Essa declaração foi reenviada à empresa Cartão de Todos, que, por sua vez, solicitou um novo prazo de 30 a 90 dias para analisar a documentação, sem dar qualquer garantia de que o reembolso será efetivado. Já se passaram mais de quatro (4) meses desde o falecimento e do início das tentativas de resolução, sem que a consumidora tenha recebido qualquer retorno conclusivo ou ressarcimento pelos valores pagos. A situação gera prejuízo financeiro, angústia emocional e uma falta de respeito ao direito do consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora vem, por meio desta, requerer: O ressarcimento integral do valor de R\$ 1.060,00, pago com recursos próprios para serviços funerários que deveriam ser cobertos pelo plano/seguro contratado; a entrega imediata de cópia dos contratos firmados: com a Funerária Zelo, em nome da falecida; com a empresa Cartão de Todos, incluindo o regulamento e cobertura do seguro funeral; a celeridade na análise da documentação já encaminhada, com resposta formal e definitiva por parte das empresas responsáveis.

Maracanaú/CE, 27 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
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: 2505056400100079302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVICOS FUNERARIOS LTDA

Nome Fantasia: GRUPO ZELO

CPF/CNPJ: 27.630.446/0229-82

Endereço de Correspondência: Avenida General Osório de Paiva - 255 - Parangaba - Fortaleza - CE - 60720-015

Telefone Institucional: (31) 3314-8000

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 **30/06/2025 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 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, 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 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 apresentar 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/khz-dyub-qwe>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUCIA 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 – **CPF:** 052.104.163-56



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99209-8793

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora informa que, com o falecimento de sua mãe em 17 de janeiro de 2025, foi necessário acionar o seguro vinculado ao plano do **CARTÃO DE TODOS**, do qual sua mãe era titular. Este seguro previa ressarcimento (*auxílio*) de eventuais despesas extras decorrentes do funeral. Além disso, a falecida era beneficiária da Funerária **ZELO**, que, em caso de gastos adicionais, deveria fornecer a documentação necessária (*comprovante ou nota fiscal*) para que fosse encaminhada à empresa Cartão de Todos, responsável por intermediar o processo de ressarcimento com a seguradora. Com o falecimento, a consumidora arcou com o pagamento de R\$ 1.060,00 (*mil e sessenta reais*), referentes aos serviços de embalsamamento e quilometragem do carro funerário. No entanto, ao solicitar a nota fiscal à Funerária Zelo, foi inicialmente fornecido um recibo manuscrito, sem carimbo, o qual não foi aceito pela seguradora. Após nova solicitação, a Funerária Zelo enviou, apenas em 13/05/2025, uma nota fiscal com data retroativa de emissão em 22/01/2025, mas com erro no nome da beneficiária. Ao solicitar a correção da nota fiscal, a empresa se recusou a emitir nova, alegando que o prazo para cancelamento havia expirado. Como alternativa, enviou apenas uma declaração de prestação de serviços. Essa declaração foi reenviada à empresa Cartão de Todos, que, por sua vez, solicitou um novo prazo de 30 a 90 dias para analisar a documentação, sem dar qualquer garantia de que o reembolso será efetivado. Já se passaram mais de quatro (4) meses desde o falecimento e do início das tentativas de resolução, sem que a consumidora tenha recebido qualquer retorno conclusivo ou ressarcimento pelos valores pagos. A situação gera prejuízo financeiro, angústia emocional e uma falta de respeito ao direito do consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora vem, por meio desta, requerer: O ressarcimento integral do valor de R\$ 1.060,00, pago com recursos próprios para serviços funerários que deveriam ser cobertos pelo plano/seguro contratado; a entrega imediata de cópia dos contratos firmados: com a Funerária Zelo, em nome da falecida; com a empresa Cartão de Todos, incluindo o regulamento e cobertura do seguro funeral; a celeridade na análise da documentação já encaminhada, com resposta formal e definitiva por parte das empresas responsáveis.

Maracanaú/CE, 27 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____