



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100050301,2607056400100050302

Data de retorno do consumidor(a): 03/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MILTON DE SOUSA ANDRADE

CNPJ/CPF: 617.841.913-96

Endereço: Rua Carlos Alves - 250 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-600

Telefone: (85) 98537-5700

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

C6 Bank

Icatu Seguros

Nome Fantasia:

C6 Bank

Icatu Seguros

CPF/CNPJ:

31.872.495/0001-72

42.283.770/0001-39

Endereço de Correspondência:

Avenida Nove de Julho - 3186 - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000

Avenida Oscar Niemeyer - Bloco 1 Salas 1701, 1801, 1901, 2001, 2101 - Santo Cristo - Rio de Janeiro - RJ - 20220-297

Telefone Institucional:

(11) 2832-7155, (11) 2889-5326

0800 286 0047, (21) 3824-3900



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

E-mail Institucional:

ouvidoria.procon@c6bank.com

ouvidoriaexterna@icatusseguros.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que seu genitor, Sr. Antonio Edwilson de Andrade Silva, portador do CPF nº 757.128.063-04, atualmente falecido, celebrou contrato de financiamento de veículo, o qual possuía seguro vinculado, destinado à quitação do saldo devedor em caso de ocorrência dos riscos cobertos.

Afirma que, ainda em vida, seu pai buscou esclarecimentos junto à seguradora acerca das coberturas contratadas, ocasião em que foi informado de que o seguro garantiria a quitação do financiamento em caso de morte por qualquer causa, bem como em hipótese de invalidez permanente total por acidente.

Aduz que, após o falecimento de seu genitor, providenciou a abertura do aviso de sinistro, objetivando a cobertura securitária e a consequente quitação do saldo devedor do financiamento. Contudo, foi surpreendido com a negativa da seguradora, sob a alegação de que o seguro somente garantiria cobertura para morte decorrente de acidente, razão pela qual o pedido foi indeferido.

Sustenta que a justificativa apresentada diverge das informações prestadas ao segurado durante a vigência do contrato, gerando dúvida quanto à efetiva extensão da cobertura securitária contratada e à legalidade da negativa apresentada.

Afirma, ainda, que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à seguradora, porém não obteve esclarecimentos satisfatórios nem a revisão da decisão, permanecendo o financiamento sem a cobertura securitária que entende ser devida.

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 e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a seguradora reavalie a negativa de cobertura, promovendo, a quitação do saldo devedor do financiamento, nos termos do contrato celebrado.



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

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 24 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Cilene Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Milton de Sousa Andrade
MILTON DE SOUSA ANDRADE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____