



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 22/07/2026 às 08:57:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EMERSON DA SILVA

CPF do Consumidor: 731.537.293-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cardif Seguros e Garantias	Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.	08.279.191/0001-84	26.07.0564.001.00040-301
Carrefour Soluções Financeiras (cartão)	Banco CSF S.A	08.357.240/0001-50	26.07.0564.001.00040-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

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



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

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.

TRATATIVAS

22/07/2026 - Carta

Situação: Aberta