



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 25/05/2026 às 09:39:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOSÉ RODRIGUES DE LIMA

CPF do Consumidor: 219.039.053-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Companhia Brasileira de Planos Funerarios S/A	COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERARIOS S/A	26.366.052/0001-70	26.05.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Funerários e Cemitério

Problema: Serviço não realizado no prazo ou incompleto

Relato:

Ao comparecer à empresa reclamada, foi informado de que existiam pendências financeiras referentes a duas parcelas supostamente em aberto. O consumidor afirmou ter sido surpreendido com a informação, uma vez que mantinha regularmente a quitação das mensalidades do plano.



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

Diante da situação, solicitou a emissão das referidas parcelas, as quais foram fornecidas imediatamente pela reclamada. O consumidor efetuou o pagamento no mesmo momento.

Em seguida, a empresa reclamada solicitou que o consumidor assinasse um documento, sem, contudo, fornecer cópia da via assinada.

Na continuidade do atendimento, o consumidor foi informado pela reclamada de que não teria direito à utilização dos benefícios previstos no plano contratado.

Diante dos fatos, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda apresentada.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral dos valores pagos durante o período de vigência do plano funerário contratado.

TRATATIVAS

25/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta