



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100040302,2607056400100040301

Data de retorno do consumidor(a): 01/08/2026

Horário: 10:00h

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 FORNECEDOR

Razão Social:

Carrefour Soluções Financeiras (cartão))

Cardif Seguros e Garantias

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

Telefone Institucional:

(11) 2933-1221

(11) 2246-9551

E-mail Institucional:



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

contato_sndc@carrefour.com

atendimentooprocon@cardif.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, 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.

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



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

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, 22 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo: *Emerson da Silva*
EMERSON DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____