



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100026301

Eu, **ANTONIO HONORATO FILHO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

No dia 27/02, o consumidor entrou em contato com a central de atendimento pelo telefone 0800 880 7515, selecionando as opções 1 ? 1 (assistência funerária). Na ocasião, foi orientado de que, como o corpo já estava sendo preparado, todo o procedimento deveria ser realizado de forma particular, devendo guardar todas as notas fiscais para posterior solicitação de reembolso junto à empresa.

No dia 05/03, o consumidor realizou novo contato pelo mesmo número (0800 880 7515), novamente pelas opções 1 ? 1. Nesse atendimento, foi informado de que a solicitação de reembolso não seria realizada por esse setor, sendo orientado a entrar em contato pela opção 6 no mesmo telefone.

Entretanto, a opção 6 não existe no menu eletrônico de atendimento. Ao realizar nova ligação e informar esse problema, a atendente reiterou que o procedimento deveria ser realizado apenas por essa opção, sem apresentar outra solução.

Diante da dificuldade, no dia 06/03, o consumidor entrou em contato pelo telefone 0800 880 1900, selecionando as opções 1 ? 6. Durante o atendimento, foi informado de que aquele setor também não seria responsável por esse tipo de solicitação, sendo orientado a entrar em contato novamente pela opção 1 ? 1.

O consumidor informou que já havia realizado contato por essa opção e que havia sido direcionado para a opção 6. Nesse momento, a atendente afirmou que ele deveria procurar o SAC da empresa, porém não soube informar o número de telefone ou qualquer outro canal de contato do referido setor.

Dessa forma, até o presente momento, não foi possível registrar a solicitação de reembolso, em razão das informações contraditórias e da ausência de direcionamento adequado por parte da empresa.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor solicita que a empresa realize a análise e o devido



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

reembolso das despesas realizadas, conforme orientação inicial fornecida pela própria central de atendimento, bem como esclareça e regularize seus canais de atendimento, a fim de evitar novos transtornos ao consumidor.

DATA DE RETORNO: 23/03/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2026.

Consumidor(a):


ANTONIO HONORATO FILHO