



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00050-3

Data/Hora de Abertura: 24/07/2026 às 13:03:04

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: MILTON DE SOUSA ANDRADE

CPF do Consumidor: 617.841.913-96

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C6 Bank	Banco C6 S.A	31.872.495/0001-72	26.07.0564.001.00050-301
Icatu Seguros	ICATU SEGUROS S/A	42.283.770/0001-39	26.07.0564.001.00050-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguros de Veículos

Problema: Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização

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.



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

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.

TRATATIVAS

24/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta