

**ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROCON MUNICIPAL
DE MARACANAÚ – CE**

Número de Atendimento: 2505056400100079301

Reclamante: Lucia Maria de Miranda (CPF: 155.761.753-87)

Reclamada: Cartão Todos Maracanaú LTDA

CARTAO TODOS MARACANAU LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.898.694/0001-30 com endereço na Av. Antonieta Araújo Ferreira, 187, Jereissati I, CEP: 61900-415 Maracanaú/CE, por seu representante legal, em resposta à demanda em epígrafe, originada da reclamação proposta por **LUCIA MARIA DE MIRANDA**, vem respeitosamente apresentar os esclarecimentos a seguir delineados.

I – DO RELATADO PELA CONSUMIDORA

1. Trata-se de reclamação na qual a Consumidora alega que sua mãe, Sra. Ozita Soares, faleceu no início do ano. Em razão dessa fatalidade, a consumidora acionou o plano funerário Zelo para tratar dos serviços necessários, porém, esta empresa não apresentou corretamente os documentos dos serviços prestados.
2. Mesmo sem os documentos corretos, a consumidora vem pleiteado a percepção do auxílio funerário ofertado junto ao plano que sua mãe possuía.

II – DOS FATOS E FUNDAMENTOS

3. Registre-se que a **CARTAO TODOS MARACANAU LTDA.** é uma franquia vinculada à empresa Todos Empreendimentos Ltda., que comercializa o cartão de desconto conhecido como “Cartão de Todos”, o qual disponibiliza uma rede de empresas conveniadas nas áreas de educação, saúde e lazer, com a precípua finalidade de oferecer à população serviços nas áreas supracitadas com a máxima excelência e de forma mais acessível, **não se tratando, contudo, de “plano de saúde”.**

4. Para promover a intermediação entre o cliente e a empresa conveniada, a administradora do cartão de desconto cobra da consumidora uma mensalidade reduzida, atualmente fixada no valor de R\$ 30,90 (trinta reais e noventa centavos), para custear toda a infraestrutura que envolve publicidade, busca de adesões, novos parceiros, intermediação dos serviços e etc.

5. Verifica-se que a titular contratou os serviços oferecidos por esta Reclamada em **10 de abril de 2015**, ocasião em que anuiu com as disposições contratuais e optou pelo pagamento das mensalidades por meio de descontos em sua fatura de energia elétrica, como se infere das telas colacionadas a seguir:

Cartão de TODOS Franquia: CARTÃO DE MARACANAÚ	
Contrato de Adesão	
Filiado : CE233010675	OZITA SOARES DA S MIRANDA
Telefone : 8588014466	8585223368
Endereço : RUA A LOTEAMENTO CLEIDE PINHEIRO, 211, Pajuçara, Maracanaú - CE, 61920555	
Contrato: 506557657	Data Início: 10/04/2015
Forma de Arrecadação: COELCE	
UC/Débito Bancário: 003379783	
Responsável Financeiro: OZITA SOARES DA S MIRANDA	

6. Em razão do óbito, a **Reclamada informa que efetuou o cancelamento do contrato em discussão**, providenciando a desfiliação da parte reclamante, conforme se infere da tela do sistema coligida abaixo, vejamos:

DISTRATO DO CONTRATO DE ADESÃO - CARTÃO DE TODOS	
Matricula: CE233010675	Data Atendimento: 20/02/2025
Responsável Financeiro: OZITA SOARES DA S MIRANDA	
Nome do Filiado : OZITA SOARES DA S MIRANDA	Data Nascimento : 06/06/1967
CPF : 32153104300	RG : 20020021186
Atendente: MARIA PRISCILA FREITAS MOREIRA	Se outros Favor informar :
Motivo de Cancelamento : Força Legal ou Natural: Falecimento do titular	
1 - Já Usou o Serviço alguma Vez?	
2 - Qual Serviço?	
3 - Avaliação : ☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo	

7. Em relação ao contrato aderido pela Sra. Ozita, convém explicar que o Auxílio Funeral é pago aos herdeiros em caso de morte natural e acidental do titular do contrato, no importe de R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais). Neste contexto, necessário elucidar que para obter a vantagem é imprescindível que o titular e os dependentes cumpram

rigorosamente as condições contratuais e as determinadas pela seguradora, CHUBB SEGUROS BRASIL S/A. A propósito:

§ 5º. Inclui-se como vantagem ao titular ADERENTE rigorosamente adimplente, maior de 18 anos e com menos de 61 anos no ato da adesão, que tenha quitado o mínimo de 2 (duas) mensalidades, o Auxílio Funeral, seguro de vida que tem por objeto o pagamento de R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) no caso de morte natural e acidental, conforme condições gerais e especiais entregues ao ADERENTE neste ato e que também se encontra disponível no site http://www.cartaodetodos.com.br/seguro_funeral_chubb.pdf, com termino de vigência no dia 31/12 do ano de assinatura deste contrato, podendo o referido prazo ser prorrogado a critério do Cartão de TODOS, que comunicará em jornal de grande circulação caso não haja prorrogação.

§6º: O seguro é garantido pela CHUBB SEGUROS BRASIL S.A., Código Susep 651-3, CNPJ z03.502.099/0001-18, Processo Susep Seguro de Pessoas nº 15414.005368/2006-73, e que a aceitação do seguro estará sujeita à análise de risco, e o registro deste plano na Susep não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

8. Desse modo, importante pontuar que não houve falha no dever de informação, eis que a contratante estava ciente de todas as especificidades do benefício. Inclusive, vale salientar que a análise, liberação e pagamento dos valores é realizada exclusivamente pela empresa de seguros, portanto, não incumbe ao Cartão de Todos disponibilizar o valor.

9. Inobstante estes fatos, a Reclamada se coloca a disposição para novamente enviar os documentos para a seguradora e verificar algum eventual retorno sobre o resultado da avaliação por parte daquela empresa. No mais, diante dos fatos apresentados, restou incontroverso que a Reclamada não infringiu nenhuma cláusula contratual, tampouco direitos consumeristas.

IV – DOS PEDIDOS

10. Ante o exposto, considerando que a Reclamada se prontificou a atender aos questionamentos da Consumidora e, inexistindo violação de direitos, conclui-se pela ausência de justificativa para manutenção da presente reclamação, motivo pelo qual requer seja a demanda considerada improcedente e consequentemente **ARQUIVADA**.

Termos em que, pede deferimento.

Ipatinga/MG, 26 de junho de 2025.


CARTAO TODOS MARACANAU LTDA.
CNPJ nº 14.898.694/0001-30
p/p Renata Gomes
OAB/MG 85.907