



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.04.0564.001.00015-3

**Data/Hora de Abertura:** 08/04/2026 às 09:02:25

**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:** EDCLECIA ARAÚJO DE MELO

**CPF do Consumidor:** 065.639.194-48

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CARTAO DE TODOS	CARTAO TODOS MARACANAU LTDA	14.898.694/0001-30	26.04.0564.001.00015-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Saúde

**Assunto:** Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde )

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata a consumidora que possui um plano junto ao Cartão de Todos, cujo valor mensal de R\$ 33,00 (trinta e três reais) é debitado automaticamente em sua conta. Contudo, no mês de março de 2026, além do valor habitual, foi realizado um desconto adicional no montante de R\$ 100,20 (cem reais e vinte centavos).



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

Informa que, diante da cobrança inesperada, entrou em contato com o atendimento do Cartão de Todos em busca de esclarecimentos, porém não obteve informações precisas. Relata que foi orientada a contatar o serviço de atendimento ao consumidor (SAC), o qual, por sua vez, a direcionou à loja onde o plano foi contratado, sem que houvesse solução, havendo apenas sucessivos redirecionamentos entre os setores. Acrescenta que, até o momento, a única informação fornecida foi a impossibilidade de identificação da origem da cobrança. Em um dos atendimentos realizados, foi gerado o protocolo nº 44122493810.

Diante da ausência de resolução, a consumidora procurou o Procon, a fim de obter intermediação para o caso.

**Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos acerca da cobrança no valor de R\$ 100,20(cem reais e vinte centavos), a restituição do valor indevidamente descontado, bem como o cancelamento do plano, sem a incidência de quaisquer ônus.**

#### **TRATATIVAS**

---

08/04/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta