



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2607056400100040302, 2607056400100040301

Reclamante/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, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco CSF S.A, **CPF/CNPJ:** 08.357.240/0001-50, **Endereço:** Avenida Doutor Chucri Zaidan - NÚMERO 296, ANDAR 19 E 20-PARTE - Vila Cordeiro - São Paulo - SP – 04583-110, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., **CPF/CNPJ:** 08.279.191/0001-84, **E-mail:** beatriz.braz@bvaa.adv.br, procon.cardif@bvaa.adv.br.

Ao(s) 25 de Agosto de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). EMERSON DA SILVA e o(s) Fornecedor Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., representado pelo(a) Sr(a). Beatriz Braz da Silva, inscrita no CPF sob nº 087.496.114-96.

Aberta a audiência, informo que o fornecedor reclamado, Banco CSF S.A., não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para sua ausência.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., Beatriz Braz da Silva, esta informou que primeiramente a seguradora que o produto adquirido pelo consumidor não tem vínculo com esta seguradora, tendo em vista que não administra este tipo de produto, sendo apenas a CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDÊNCIA S.A legítima para responder as questões atinentes à esta queixa. No presente caso, conforme informações fornecidas pela administradora do cartão, o saldo devedor existente em 18/05/2026, data do sinistro, correspondia a R\$ 149,80, valor este considerado para o pagamento da indenização. Ressalta-se que, para fins de apuração da indenização, não são consideradas compras realizadas após a data do sinistro, tampouco juros, encargos ou demais valores posteriores à referida data. Tais condições encontram-se previstas no certificado do seguro contratado. Dessa forma, conforme confirmado pelo parceiro/administradora do cartão, o valor de R\$ 149,80 foi

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

corretamente apurado e indenizado, inexistindo qualquer irregularidade. Caso o consumidor discorde do saldo devedor informado ou entenda que o valor apresentado não corresponde ao seu débito na data do sinistro, deverá direcionar eventual questionamento à Administradora do Cartão, responsável pela informação do saldo devedor utilizado para a regulação do sinistro.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), este reiterou a inicial

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

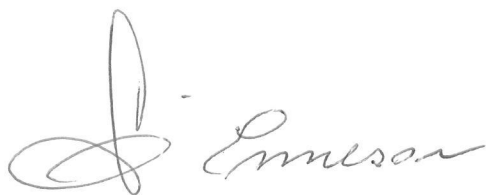
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo a este(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Emerson". The signature is fluid and cursive, with a large initial "E" and a long horizontal stroke extending to the right.

Maracanaú, 25 de Agosto de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))

Emerson Da Silva

Emerson Da Silva (Consumidor(a))

AUSENTE

(Preposto(a))

Banco CSF S.A.(Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

Beatriz Braz da Silva (Preposto(a))

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.(Fornecedor)

