

**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –  
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00001-3**Data/Hora de Abertura:** 07/03/2025 às 12:18:20**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ATILA MACAMBIRA NOGUEIRA**CPF do Consumidor:** 058.716.923-03**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

| Nome Fantasia | Razão Social                                      | CNPJ/CPF           | Número de Atendimento    |
|---------------|---------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| MAG Seguros @ | MONGERAL<br>AEGON SEGUROS<br>E PREVIDÊNCIA<br>S/A | 33.608.308/0001-73 | 25.03.0564.001.00001-301 |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO****Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores ;**Relato:**

A parte consumidora relata que trabalhava na empresa Delta Servisse com o CNPJ 44.353.061/0002-99 e possuía um seguro de vida com a seguradora MAG SEGUROS com CNPJ 33.608.308/0001-73. No dia 29 de março de 2023, o consumidor sofreu um acidente, no qual quebrou a mão e precisou passar por um procedimento cirúrgico, o que resultou em seu

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

afastamento do trabalho por 90 dias. Após esse período, foi determinado um novo prazo de 45 dias.

Para retornar à empresa, era necessário apresentar um laudo médico. No entanto, ao término do prazo de 45 dias, o consumidor compareceu ao hospital para obter o documento junto ao médico responsável, mas enfrentou dificuldades. Ele foi ao local cinco vezes, porém o médico não estava disponível. O reclamante afirma que, devido à impossibilidade de conseguir o laudo e, consequentemente, de retornar ao seu emprego, acabou recebendo uma proposta de trabalho em outra empresa e decidiu aceitá-la.

Posteriormente, o reclamante entrou em contato com a seguradora para solicitar o valor referente aos meses em que esteve impossibilitado de trabalhar. Foi informado de que a própria seguradora havia entrado em contato com o médico, confirmando que possuía o formulário de afastamento. Além disso, a seguradora solicitou toda a documentação bancária do consumidor, gerando o processo de número 2024005811.

A seguradora informou que em alguns dias, seria realizado o reembolso do valor, porém esse prazo foi excedido. Após o vencimento, o consumidor entrou em contato novamente e foi informado de que o formulário de afastamento estava pendente. O reclamante não entendeu o motivo, já que anteriormente a seguradora havia confirmado que possuía o documento. Ao questionar a seguradora sobre a situação, não obteve resposta até a presente data.

Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diante exposto requer o consumidor, o valor referente aos meses que estava impossibilitado de trabalhar.

**TRATATIVAS****07/03/2025 - Carta****Situação: Aberta**