



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100040302,2607056400100040301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco CSF S.A

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.

Nome Fantasia:

Carrefour Soluções Financeiras (cartão))

Cardif Seguros e Garantias

CPF/CNPJ:

08.357.240/0001-50

08.279.191/0001-84

Endereço de Correspondência:

Avenida Doutor Chucri Zaidan - NÚMERO 296, ANDAR 19 E 20-PARTE - Vila Cordeiro - São Paulo - SP - 04583-110

Telefone Institucional:

(11) 2933-1221

(11) 2246-9551

E-mail Institucional:

contato_sndc@carrefour.com

atendimentoprocon@cardif.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/08/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yfn-eunk-sho>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, há mais de 10 (dez) anos, mantém contratado o seguro denominado Fatura Protegida, vinculado ao cartão de crédito do Banco Carrefour e administrado pela seguradora Cardif, mediante o pagamento regular.

Afirma que, segundo as condições do seguro contratado, possui direito à cobertura para diversas situações, dentre elas a hipótese de desemprego involuntário, com previsão de indenização de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Aduz que, após ser desligado involuntariamente de seu emprego, buscou acionar a cobertura securitária. Informa que entrou em contato inicialmente com o Banco Carrefour, ocasião em que



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

foi informado de que sua solicitação estava regular e que deveria prosseguir com o atendimento junto à seguradora Cardif.

Relata que, ao contatar a seguradora, foi surpreendido com a informação de que a indenização liberada seria de apenas R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), valor que entende incompatível com a cobertura contratada e com as condições do seguro por ele mantido ao longo dos anos.

Afirma, ainda, que realizou diversas tentativas de esclarecimento junto às empresas reclamadas, porém, a cada novo contato, foi atendido por profissionais distintos, sem que recebesse informações claras e uniformes acerca dos critérios utilizados para o cálculo da indenização ou da limitação do valor pago. Informa que foram registrados, entre outros, o Protocolo nº 52797356, junto ao Banco Carrefour, e o Protocolo nº 52801382, junto à seguradora Cardif.

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.

Pedido: Requer o consumidor que as reclamadas prestem os devidos esclarecimentos acerca da cobertura securitária contratada e promovam o pagamento integral da indenização prevista para a hipótese de desemprego involuntário, caso preenchidos os requisitos contratuais.

Maracanaú/CE, 03 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____