



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100040302,2607056400100040301

Eu, **EMERSON DA SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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 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



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

indenização prevista para a hipótese de desemprego involuntário, caso preenchidos os requisitos contratuais.

DATA DE RETORNO: 03/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Emerson da S. Silva

EMERSON DA SILVA