



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100079302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUCIA MARIA DE MIRANDA - **CNPJ/CPF:** 155.761.753-87

Endereço: Rua São Mateus - 71 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-290

Telefone: (85) 99292-6019

E-mail: raqueldasilvasousa877@gmail.com

Procurador(a): RAQUEL DA SILVA SOUSA - **CPNJ/CPF:** 052.104.163-56

Telefone: (85) 99209-8793

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVICOS FUNERARIOS LTDA

Nome Fantasia: GRUPO ZELO

CPF/CNPJ: 27.630.446/0229-82

Endereço de Correspondência: Avenida General Osório de Paiva - 255 - Parangaba - Fortaleza - CE - 60720-015

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **30/06/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/khz-dyub-qwe>

Relato:

A consumidora informa que, com o falecimento de sua mãe em 17 de janeiro de 2025, foi necessário acionar o seguro vinculado ao plano do **CARTÃO DE TODOS**, do qual sua mãe era titular. Este seguro previa ressarcimento (*auxílio*) de eventuais despesas extras decorrentes do funeral. Além disso, a falecida era beneficiária da Funerária **ZELO**, que, em caso de gastos adicionais, deveria fornecer a documentação necessária (*comprovante ou nota fiscal*) para que fosse encaminhada à empresa Cartão de Todos, responsável por intermediar o processo de ressarcimento com a seguradora. Com o falecimento, a consumidora arcou com o pagamento de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

R\$ 1.060,00 (*mil e sessenta reais*), referentes aos serviços de embalsamamento e quilometragem do carro funerário. No entanto, ao solicitar a nota fiscal à Funerária Zelo, foi inicialmente fornecido um recibo manuscrito, sem carimbo, o qual não foi aceito pela seguradora. Após nova solicitação, a Funerária Zelo enviou, apenas em 13/05/2025, uma nota fiscal com data retroativa de emissão em 22/01/2025, mas com erro no nome da beneficiária. Ao solicitar a correção da nota fiscal, a empresa se recusou a emitir nova, alegando que o prazo para cancelamento havia expirado. Como alternativa, enviou apenas uma declaração de prestação de serviços. Essa declaração foi reenviada à empresa Cartão de Todos, que, por sua vez, solicitou um novo prazo de 30 a 90 dias para analisar a documentação, sem dar qualquer garantia de que o reembolso será efetivado. Já se passaram mais de quatro (4) meses desde o falecimento e do início das tentativas de resolução, sem que a consumidora tenha recebido qualquer retorno conclusivo ou ressarcimento pelos valores pagos. A situação gera prejuízo financeiro, angústia emocional e uma falta de respeito ao direito do consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora vem, por meio desta, requerer: O ressarcimento integral do valor de R\$ 1.060,00, pago com recursos próprios para serviços funerários que deveriam ser cobertos pelo plano/seguro contratado; a entrega imediata de cópia dos contratos firmados: com a Funerária Zelo, em nome da falecida; com a empresa Cartão de Todos, incluindo o regulamento e cobertura do seguro funeral; a celeridade na análise da documentação já encaminhada, com resposta formal e definitiva por parte das empresas responsáveis.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 27 de Maio de 2025 .

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____



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

LUCIA MARIA DE MIRANDA