



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: 25.05.0564.001.00079-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2025 às 14:41:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCIA MARIA DE MIRANDA

CPF do Consumidor: 155.761.753-87

Nome do Procurador: RAQUEL DA SILVA SOUSA

CPF do Procurador: 052.104.163-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CARTAO DE TODOS	CARTAO TODOS MARACANAU LTDA	14.898.694/0001-30	25.05.0564.001.00079-301
GRUPO ZELO	COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVICOS FUNERARIOS LTDA	27.630.446/0229-82	25.05.0564.001.00079-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Funerários e Cemitério

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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 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.

TRATATIVAS

27/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta