



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: 25.05.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2025 às 15:04:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar

CPF do Consumidor: 781.508.847-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Sul América Seguros de Pessoas e Previdência	Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A	01.704.513/0001-46	25.05.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

Problema: Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros

Relato:

A consumidora informa que mantém, há aproximadamente 30 anos, contrato ativo de seguro com a Seguradora SulAmérica, cujos pagamentos sempre foram realizados regularmente, conforme os boletos que lhe eram disponibilizados.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Contudo, a partir de janeiro de 2025, não conseguiu mais efetuar os pagamento, por motivo de boleto inválido. A consumidora afirma que não foi comunicada previamente pela seguradora sobre qualquer irregularidade ou alteração contratual.

Em novembro de 2024, recebeu uma correspondência informando sobre uma decisão judicial, segundo a qual o seguro teria sido cancelado. Tal informação causou estranheza e indignação, uma vez que não teve conhecimento prévio sobre a existência de processo judicial ou da possibilidade de cancelamento do contrato, tampouco foi oportunizada a manifestação ou defesa a respeito.

A consumidora, portanto, manifesta seu total desconhecimento sobre os fundamentos que motivaram tal medida, especialmente após décadas de contribuição regular, e considera injusta e desrespeitosa a forma como o contrato foi encerrado, sem qualquer aviso formal ou possibilidade de esclarecimento prévio.

Pedido: Diante dos fatos, requer a consumidora esclarecimentos detalhados sobre a situação de seu seguro, bem como o fornecimento de toda a documentação pertinente ao contrato e à suposta decisão judicial que teria determinado o cancelamento, visando preservar seus direitos como consumidora de um serviço pago durante muitos anos.

TRATATIVAS

22/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta