



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: 2502056400100006301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): IZABEL CRISTINA DE SOUSA ANDRADE - **CNPJ/CPF:** 246.423.123-15

Endereço: Rua Pedro Alves da Cunha - 141 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-090

Telefone: (85) 98767-3960

E-mail: izabelcritinnasouza@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Bradesco Seguros S.A.

Nome Fantasia: Bradesco Seguros

CPF/CNPJ: 33.055.146/0001-93

Endereço de Correspondência: Avenida Rio de Janeiro - 555 - Caju - Rio de Janeiro - RJ - 20931-675

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 **24/02/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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:

Relato: Relata a parte consumidora que tem uma conta juntamente ao banco do Bradesco, e que no dia 14 de agosto de 2024, às 10:46 H, recebeu via SMS uma mensagem informando que a solicitação de contratação de seguro bancário, foi realizada, e que seria descontado em seu benefício o valor de R\$ 602,99 (seiscentos e dois reais e noventa e nove centavos) parcelando em 6 vezes. e caso quisesse cancelar deveria ligar para o número 4003-5542. A consumidora desconsiderou a mensagem de texto, pois imaginou que fosse um engano já que não tinha solicitado nenhum seguro bancário. A reclamante afirma que no mês de outubro de 2024 tomou ciência, de que estava sendo descontado o valor de R\$ 100,00 (cem reais) de seu benefício. A consumidora afirma que nessa data, estava residindo em Portugal, então sua filha foi até a agência do banco, e foi direcionada para entrar em contato via aplicativo, porém a reclamante informa que não conseguiu entrar no aplicativo, pois para entrar, era necessário adicionar o código que era enviado para o seu número de telefone, porém como estava em Portugal não conseguia receber notificação referente a esse número. Posteriormente, conseguiu o contato do Bradesco seguro via WhatsApp, onde foi informada que deveria ser resolvido presencialmente, porém posteriormente a consumidora recebeu uma mensagem via WhatsApp, do gerente, propondo um empréstimo de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) porém a consumidora informou que não queria o empréstimo, e sim realizar o cancelamento do seguro. O gerente informou que seria possível realizar o cancelamento do seguro, mas a devolução não seria possível pois, o seguro

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

não foi feito pelo Bradesco. A consumidora não entende o motivo dos seus dados terem sido vazados, já que ela não solicitou o seguro, porém a empresa do seguro tem vínculos com o Bradesco. Dias depois do contato do gerente, a consumidora recebeu outra mensagem via SMS, informando que outra contratação de seguro tinha sido aprovada, com descontos no valor de R\$ 502,90 (quinhentos e dois reais e noventa centavos). A reclamante teve de retornar para o Brasil, para resolver sua demanda, então, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja cancelada seu seguro e que receba o reembolso dos valores cobrados anteriormente.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar 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, 03 de Fevereiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

**Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 03/02/2025

Ass. do consumidor(a): Izabel Cristina de Sousa Andrade
IZABEL CRISTINA DE SOUSA ANDRADE