



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100070301

Eu, **Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar**, 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:

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.

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.

DATA DE RETORNO: 03/06/2025, às 10:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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 Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar