

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00070-301

RECLAMANTE: VÂNIA MARIA BRITO DE MEDEIROS DUNCAN AMAR **CPF:** 781.508.847-34

RECLAMADA : SUL AMÉRICA SEGUROS DE PESSOAS E PREVIDÊNCIA S.A **CNPJ:**01.704.513/0001-46

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora VÂNIA MARIA BRITO DE MEDEIROS DUNCAN AMAR em face da fornecedora SUL AMÉRICA SEGUROS DE PESSOAS E PREVIDÊNCIA S.A na qual relata que, mantém, há aproximadamente 30 anos, contrato ativo de seguro com a Seguradora Sul América, cujos pagamentos sempre foram realizados regularmente, contudo, a partir de JAN/2025, não conseguiu mais efetuar os pagamentos, por motivo de boleto inválido. Aduz que não foi comunicada previamente pela seguradora sobre qualquer irregularidade ou alteração contratual. Em NOV/2024, recebeu uma correspondência informando sobre uma decisão judicial, segundo a qual o seguro teria sido cancelado e 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 reclamante, portanto, manifestou seu total desconhecimento sobre os fundamentos que motivaram tal medida, especialmente após décadas de contribuição regular, considerando injusta e desrespeitosa a forma como o contrato foi encerrado, sem qualquer aviso formal ou possibilidade de esclarecimento prévio. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora esclarecimentos sobre a situação de seu seguro, 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.

Verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 21, a consumidora reiterou os termos da defesa. O preposto da reclamada informou que a rescisão do contrato decorreu da readequação da carteira de seguros realizada pela Sul América à época, cuja legalidade foi revogada judicialmente pelo Ministério Público Federal. Na ação, o Poder Judiciário considerou lícita a não renovação automática dos contratos em grupo de seguro de vida, declarando a legalidade da readequação contratual praticada pela seguradora na época. Desta

forma, em cumprimento de Decisão Judicial Definitiva, a reclamada prosseguiu com a rescisão do contrato, encerrado em 10/01/2025. Declarou que os valores pagos não são possíveis de estorno, já que a segurada teve cobertura durante todo período vigência.

Observando que o pedido da consumidora se resumia em esclarecimentos sobre a situação do seu seguro, o fornecimento da documentação do contrato e a decisão judicial que teria determinado o cancelamento, o fornecedor atendeu a contento solicitação do consumidor, ao apresentar o mérito da demanda, em audiência de conciliação e defesa administrativa, conforme às fls. 21, 26 a 30. Conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:44:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu a apresentação dos devidos esclarecimentos e fornecimento dos documentos acerca do contrato e da decisão judicial pela empresa reclamada, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:03:21
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú