



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00006-3
Data/Hora de Abertura: 03/02/2025 às 13:48:14
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: IZABEL CRISTINA DE SOUSA ANDRADE
CPF do Consumidor: 246.423.123-15

YO 029 578 515 BR

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Bradesco Seguros	Bradesco Seguros S.A.	33.055.146/0001-93	25.02.0564.001.00006-301

~~YO 026 559 786 BR~~ ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Serviços Financeiros
Assunto: Demais Seguros

~~YO 029 577 041 BR (Bradesco Seg)~~
~~YO 029 578 170 (CLUBE DE BENEF)~~

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

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

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

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 receber 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 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.

TRATATIVAS**03/02/2025 - Audiência****Situação:** Aberta