



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2502056400100006301, 2502056400100006302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Bradesco Seguros S.A.

SEBRASEG CLUBE DE BENEFÍCIOS LTDA

Nome Fantasia:

Bradesco Seguros

CLUBE SEBRASEG

CPF/CNPJ:

33.055.146/0001-93

38.075.234/0001-70

Endereço de Correspondência:

Avenida Rio de Janeiro - 555 - Caju - Rio de Janeiro - RJ - 20931-675

Avenida Nove de Julho - N° 3228, SALA 404 - B - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000

Telefone Institucional:

0800 701 2735

0800 591 2711

E-mail Institucional:

ouvidoria@bradescoseguros.com.br

demandas.procongst@outlook.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú -- Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **07/04/2025 às 10:30** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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.

Maracanaú/CE, 18 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2502056400100006301,2502056400100006302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Bradesco Seguros S.A.

SEBRASEG CLUBE DE BENEFÍCIOS LTDA

Nome Fantasia:

Bradesco Seguros

CLUBE SEBRASEG

CPF/CNPJ:

33.055.146/0001-93

38.075.234/0001-70

Endereço de Correspondência:

Avenida Rio de Janeiro - 555 - Caju - Rio de Janeiro - RJ - 20931-675

Avenida Nove de Julho - N° 3228, SALA 404 - B - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000

Telefone Institucional:

0800 701 2735

0800 591 2711

E-mail Institucional:

ouvidoria@bradescoseguros.com.br

demandas.procongst@outlook.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **07/04/2025 às 10:30** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 agencia 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.

Maracanaú/CE, 18 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____