



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 - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2505056400100070301

Data de retorno do consumidor(a): 02/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

CNPJ/CPF: 781.508.847-34

Endereço: Rua 8 - 1620 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98889-4241

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Sul América Seguros de Pessoas e Previdência

Nome Fantasia: Sul América Seguros de Pessoas e Previdência

CPF/CNPJ: 01.704.513/0001-46

Endereço de Correspondência: Rua Beatriz Larragoiti Lucas 121 - 121 - Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ - 20211-903

Telefone Institucional: (11) 3779-7025

E-mail Institucional: ouvidoria@sulamerica.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 22 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____