

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR SUPERINTENDENTE DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ/CE**

Número de Atendimento: 2509056400100004301

Nome do Consumidor: GILBERTO LOURENÇO MAGALHÃES - CPF: 38122774334

Reclamada: QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“QI SCD”)

À DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE

QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“QI SCD”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 32.402.502/0001-35, com sede na Rua Gilberto Sabino, nº 215, 14º andar, conjuntos 1.401 a 1.404, sala E - Pinheiros, São Paulo/SP, CEP: 05.425-020, neste ato representada nos termos de seu contrato social, por meio de sua procuradora ora subscritora da presente (procuração em anexo), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, apresentar DEFESA, consubstanciada nos fatos e fundamentos de direito a seguir aduzidos:

I - BREVE SÍNTESE

Trata-se de abertura de reclamação registrada junto ao PROCON de Maracanaú/CE, na qual o consumidor alega que, no dia 18/08/2025, foi vítima de contratação indevida. Segundo o relato, em vez da contratação de um cartão de crédito, foi realizado um empréstimo não autorizado em seu nome, sem seu conhecimento ou consentimento.

Dessa forma, apresentou a reclamação em epígrafe para requerer o cancelamento de todo e qualquer empréstimo que possa ter sido contratado em seu benefício, bem como requer o encaminhamento de boleto para a instituição do Procon para que a mesma faça a devolução, sendo que na sequência a empresa Reclamada foi notificada a apresentar os esclarecimentos dos fatos.

II – PRELIMINARMENTE

A QI SCD é uma instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Resolução CMN nº 5050/22, que possibilita aos seus correspondentes bancários a oferta de operações de crédito junto a clientes.

Neste sentido, temos que o parceiro QUALIBANKING PROMOTORA DE VENDAS LTDA, pessoa jurídica de direito

privado, devidamente inscrita no CNPJ nº 56.689.115/0001-90, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Antônio de Barros, nº 801, Sala 01, Tatuapé, CEP: 03401-000, atua como correspondente bancário da QI SCD.

O parceiro em questão realizou o processo de contratação narrado pela Reclamante, o que confere legitimidade à operação expressamente autorizada conforme documentos anexos, sendo certo que referida diligência junto a QUALIBANKING PROMOTORA DE VENDAS LTDA visa esclarecer os fatos e garantir a conformidade com as regulamentações aplicáveis.

III – DA IMPROCEDÊNCIA DA RECLAMAÇÃO – OPERAÇÃO CANCELADA

Inicialmente, cumpre esclarecer que não houve qualquer irregularidade por parte da empresa Reclamada QI SCD, sendo que a contratação realizada pelo Reclamante seguiu os tramites exigidos pelo Banco Central e portarias pertinentes, bem como, o Reclamante fora informada de forma objetiva sobre as condições ofertadas.

Frisa-se que o contrato, QUA0000990252, mencionado pelo Reclamante se refere à contratação de 01 Novo Empréstimo no valor de R\$ 1.492,31 em 96 parcelas de R\$ 42,00 (cada) – Contrato finalizado e assinando com anuência do consumidor, conforme documentos anexos.

Neste passo, o Reclamante requereu, expressamente, a contratação do empréstimo, inclusive, para que o contrato fosse efetivado foi necessária a assinatura digital com identificação biométrica e reconhecimento facial, tudo conforme exigências do Banco Central, de acordo com os documentos anexos e trecho destacado abaixo:





A autonomia da vontade não pode ser desconsiderada em virtude de insatisfação posterior do Reclamante com os termos do contrato. A liberdade de contratar implica também a responsabilidade pelas obrigações assumidas, sendo incabível a tentativa de transferir a responsabilidade pela execução do contrato à Notificada, que atuou apenas como intermediadora.

Vale frisar que, é ponto incontroverso que, todo ente que efetua um contrato (principalmente crédito consignado), deve cumprir integralmente o respectivo, sob pena de ser responsabilizado na esfera cível ou demais, e no presente caso, temos comprovado documentalmente que o Reclamante contratou o serviço de crédito consignado consciente e com clareza total das condições, inexistindo, portanto, alegação de irregularidade. Não menos importante, o Reclamante devido pacto de fornecimento de crédito consignado guarda o dever direto de agir com responsabilidade contratual, preservar a estrita e direta boa-fé contratual, consoante disposto no artigo 422 do Código Civil, que dispõe:

“Artigo 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como

em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

Com efeito, torna-se relevante tecer considerações a respeito do procedimento de contratação de empréstimo consignado. O procedimento de contratação de “empréstimo consignado” é regulamentado pela Previdência Social (Instrução Normativa INSS/PRES 28, de 2008) existindo assim, a necessidade de explicar detidamente o procedimento de contratação de empréstimo, ora in verbis:

“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado Convênio e/ou Acordo com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev, para esse fim;

II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.(...)”

Conforme disposto pela Previdência Social, o empréstimo consignado é a possibilidade de o cliente solicitar empréstimo pessoal, mediante desconto direto em seu benefício. Além disso, o Banco Central dispõe que, a portabilidade de crédito é a possibilidade de o cliente solicitar transferência de operações de crédito (empréstimos e financiamentos) e de arrendamento mercantil de uma instituição financeira para outra, mediante liquidação antecipada da operação na instituição original pela nova instituição financeira, através do Sistema CIP.

Neste interim, para fazer a contratação do empréstimo consignado, é necessário que o cliente encontre a instituição financeira cujo a proposta lhe interesse, e uma vez que a operação seja realizada, esta deve ser averbada pela instituição financeira, EXCLUSIVAMENTE ATRAVÉS DO SISTEMA CIP.

Recebidas as informações a respeito do contrato, a Instituição Proponente realiza a transferência do valor indicado para a conta do cliente, cujo pagamento das parcelas será realizado através de descontos no benefício do cliente.

Resta evidente que, não houve qualquer irregularidade por parte da empresa Notificada, sendo que a contratação realizada pelo Notificante seguiu os tramites exigidos pelo Banco Central e portarias pertinentes.

Em que pese a regularidade das negociações, considerando que o Reclamante solicitou o cancelamento, a Reclamanda entrou em contato, após receber a notificação, para os devidos esclarecimentos, mas não foi creditado em sua conta.

Após os esclarecimentos, o Reclamante optou por realizar o cancelamento, o que foi devidamente efetuado. As propostas já constam como canceladas no sistema, conforme demonstrado no print abaixo.

GILBERTO LOURENCO MAGALHAES CPF: 381.227.743-34 Benefício: 1855555910 Nascimento: 13/08/1962 Idade: 63 anos	NOVO QUA0000990252 Credor: QI Tech Tabela: 000148 - 000148 NOVO MAX 96X 1,85% Valor: R\$ 1.827,80 Líquido: R\$ 1.492,31 Parcela: R\$ 42,00 Prazo: 96 Taxa: 1,850% Cancelada 18/09/2025 02:30 Cancelado BD - Inclusão realizada com sucesso
--	--

Portanto, Nos termos do art. 4º, III, do CDC, a boa-fé objetiva deve nortear todas as relações de consumo, o que foi integralmente observado pela Reclamada ao prestar informações claras e detalhadas sobre as condições da portabilidade.

Adicionalmente, o art. 6º, III, do CDC reforça o dever de informação como direito básico do consumidor, o que foi devidamente cumprido ao esclarecer as condições contratuais por meio de mensagens, contratos e orientações diretas, a Reclamada prestou corretamente todas as informações necessárias ao consumidor, ora Reclamante, que declarou ciência expressa dos termos da contratação.

IV – DO PEDIDO

Diante do exposto, resta claro que a Reclamada agiu de forma diligente e em conformidade com a legislação, não havendo qualquer irregularidade em suas práticas ou na prestação de seus serviços, requer seu consequente arquivamento e extinção, por ser medida de JUSTIÇA.

Protesta provar o alegado, por todos os meios de provas em direito admitidas, bem como a juntada de novos documentos caso necessário.

Outrossim, requer sejam todas as publicações dos atos deste feito veiculadas em nome da presente advogada, ADRIANA PACHECO DE LIMA, inscrita na OAB/SP sob o nº 260.892, sob pena de nulidade.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 30 de setembro de 2025.

ADRIANA PACHECO DE LIMA

OAB/SP 260.892

TRILHA DE AUDITORIA

RAZÃO SOCIAL: QUALITECH (INSS)
CNPJ: 56.689.115/0001-90
NOME: GILBERTO LOURENCO MAGALHAES
CPF: 381.227.743-34
IDENTIFICADOR: 536c2c71-1134-4fb0-92d1-2cc52c8b206d
ARQUIVO GERADO EM: 22/09/2025 14:10:29

DATA	ETAPA	IP	LOCALIZAÇÃO
19/08/2025 18:02:04	VALIDACAO ENTRE O IP DE ORIGEM (45.238.114.213) E O IP ATUAL (45.238.114.213)	45.238.114.213	
19/08/2025 18:02:04	SITUAÇÃO DO CPF NORMAL	45.238.114.213	
19/08/2025 18:02:07	MANDADO DE PRISÃO NÃO IDENTIFICADO	45.238.114.213	
19/08/2025 18:02:07	PEP NÃO IDENTIFICADO		
19/08/2025 18:02:07	USUÁRIO ACESSOU LINK DE ASSINATURA	45.238.114.213	-3.8666128,-38.5857497 - Maracanaú - Região Metropolitana de Fortaleza
19/08/2025 18:04:40	IMAGEM DA SELFIE CAPTURADA COM SUCESSO	45.238.114.213	



19/08/2025 18:04:42	PROVA DE VIDA REALIZADA COM SUCESSO	45.238.114.213	
			
19/08/2025 18:04:45	BIOMETRIA CAPTURADA COM SUCESSO	45.238.114.213	
19/08/2025 18:04:45	ÓBITO NAO IDENTIFICADO PARA O CPF	45.238.114.213	
19/08/2025 18:04:45	BIOMETRIA APROVADA - COMPARADA EM BASE PÚBLICA	45.238.114.213	
19/08/2025 18:05:09	DOCUMENTO ASSINADO COM SUCESSO	45.238.114.213	-3.8666266,-38.5857693 - null



19/08/2025 18:04:42

LEI Nº 7.116 DE 29 DE AGOSTO DE 1983

CPF 381.227.743-34 DN: XXXXXXXXXXXXXXXX

REGISTRO GERAL LOCAL DATA DE EXPEDIÇÃO OUTRO RG

91002191729 P.: 13 05/04/2022

2º VIA

REGISTRO CIVIL

CERT. CASAMENTO CARTÓRIO: 2º OFÍCIO TERM. 0006903 FOLHA: 000335

LIVRO: B-00018 SOBRAL - CE

NOME SOCIAL

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

POLEGAR DIREITO

T. ELEITOR

009061910760

CTPS

3716459

SERIE

001-0

UF

CE

INS. PIS/PASEP

PIS: 12130383965

IDENTIDADE PROFISSIONAL

CERT. MILITAR

25129201867

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

ASSINATURA DO DIRETOR

VALIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL



ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ
COORDENADORIA DE IDENTIFICAÇÃO HUMANA E PERÍCIAS BIOMÉTRICAS



NOME
GILBERTO LOURENÇO MAGALHÃES

FILIAÇÃO
COSME MAGALHÃES DE LIMA
LUCINERE LOURENÇO MAGALHÃES

DATA NASCIMENTO	NATURALIDADE
13/08/1962	SOBRAL - CE
ÓRGÃO EXPEDIDOR	TIPOFATOR RH
SSPDS-CE	XXX
OBSERVAÇÃO	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Gilberto Lourenço Magalhães

ASSINATURA DO TITULAR

CARTEIRA DE IDENTIDADE

GILBERTO LOURENCO
MAGALHAES

CPF: 381.227.743-34

Benefício: 1855555910

Nascimento: 13/08/1962

Idade: 63 anos

NOVO

QUA0000990252

Credor: QI Tech

Tabela: 000148 - 000148 NOVO MAX
96X 1,85%

Valor: R\$ 1.827,80

Líquido: R\$ 1.492,31

Parcela: R\$ 42,00

Prazo: 96

Taxa: 1,850%

 Cancelada

18/09/2025 02:50

Cancelado

BD - Inclusão realizada com sucesso