

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

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100026301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO - **CNPJ/CPF:** 993.666.653-49

Endereço: Rua 15 - 5 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-330

Telefone: (85) 98407-8669

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.

Nome Fantasia: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB

CPF/CNPJ: 07.237.373/0001-20

Endereço de Correspondência: Avenida Doutor Silas Munguba 5700 - 5700 - Passaré - Fortaleza - CE - 60743-902

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **13/08/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nrs-ijjm-ucp>

Relato:

Relata o consumidor que buscou contratar operação de crédito junto ao programa CredAmigo, vinculado ao Banco do Nordeste, por meio do aplicativo disponibilizado pela instituição financeira.

Aduz que, durante o procedimento de contratação, foi exigida a adesão simultânea a dois produtos securitários, quais sejam, Seguro Prestamista e Seguro de Vida, sustentando que o sistema não permitia a conclusão da operação nem a liberação do crédito sem a aceitação de referidos seguros.

Afirma, ainda, que foi informado de que, caso não contratasse os seguros, as chances de aprovação do empréstimo seriam reduzidas, circunstância que, em seu entendimento, caracteriza



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

indução e pressão indevida ao consumidor para aquisição de produtos acessórios.

Relata que, em momento anterior, ao solicitar empréstimo individual, questionou expressamente se a contratação dos seguros era obrigatória. Segundo informa, após tal questionamento, sua proposta de crédito teria sido cancelada sem sua autorização, quando o procedimento já se encontrava na fase de assinatura contratual.

Aduz que, ao buscar esclarecimentos junto ao gerente responsável, recebeu a informação de que “o empréstimo não é seu se você não assinar” e que deveria “procurar seus direitos”, embora afirme possuir elementos que demonstrariam que o próprio sistema condiciona a liberação do crédito à contratação dos seguros.

Sustenta, também, que os clientes vinculados ao grupo CredAmigo vêm aderindo a tais seguros sem que haja informação clara e ostensiva acerca de seu caráter facultativo, tampouco orientação adequada sobre a possibilidade de recusa ou cancelamento, circunstância que, segundo afirma, induz consumidores em erro há longo período.

Diante da ausência de solução administrativa satisfatória, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor:

-
- a liberação do empréstimo sem a obrigatoriedade de contratação dos seguros mencionados, caso constatada a vinculação indevida;
-
- o cancelamento imediato dos seguros eventualmente incluídos na operação;
-
- a restituição integral dos valores pagos a título de prêmio de seguro, inclusive em dobro, caso verificada cobrança indevida nos termos da legislação aplicável;
-
- a apuração da conduta da instituição financeira quanto ao cancelamento da proposta sem autorização do consumidor e à eventual imposição indireta da contratação dos seguros;
-



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

- o fornecimento de esclarecimentos formais acerca dos critérios de aprovação do crédito e da eventual vinculação entre a concessão do empréstimo e a contratação de produtos securitários.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 24 de Julho de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 24/07/2026

Ass. do consumidor(a): *Carlos Herivelton de Sousa Melo*

CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO