

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100026301**RECLAMANTE:** CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO **CPF:** 993.666.653-49**RECLAMADA:** BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. **CNPJ:** 07.237.373/0001-20

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo consumidor CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO em face da fornecedora BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., por meio da qual relata ter buscado a contratação de operação de crédito junto ao programa CredAmigo, disponibilizado pela instituição financeira por meio de aplicativo. Aduz que, no curso do procedimento de contratação, foi-lhe apresentada a adesão simultânea aos seguros Prestamista e de Vida, sustentando que a conclusão da operação e a consequente liberação do crédito estariam condicionadas à contratação dos referidos produtos, além de ter sido informado de que a recusa poderia comprometer suas chances de aprovação. Relata, ainda, que, ao questionar a necessidade de contratação dos seguros em operação de empréstimo individual, sua proposta teria sido posteriormente cancelada sem sua autorização, quando já se encontrava em fase de assinatura contratual. Sustenta, nesse sentido, que haveria vinculação indevida entre a concessão do crédito e a contratação dos produtos securitários, sem que fosse assegurada informação clara acerca de seu caráter facultativo. Diante dos fatos narrados, requer a liberação do empréstimo sem a contratação dos seguros, caso constatada a vinculação indevida, o cancelamento dos produtos eventualmente contratados, a restituição dos valores pagos a título de prêmio, se verificada cobrança irregular, bem como a apuração da conduta da instituição financeira quanto ao cancelamento da proposta e à eventual exigência de contratação dos seguros como condição para concessão do crédito.

Verifica-se que a instituição financeira foi regularmente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo e da audiência de conciliação. Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 23 do presente processo administrativo, a representante da reclamada apresentou manifestação acerca da demanda, não tendo sido apresentada proposta de acordo. Posteriormente, embora tenha sido concedido prazo para apresentação de defesa administrativa e documentos, a empresa não realizou a juntada no prazo estabelecido, conforme certificado à fl. 25. No entanto, antes da realização da audiência, consta manifestação encaminhada pela Ouvidoria do Banco do Nordeste, na qual a instituição informou que a contratação do Seguro de Vida e do Seguro Prestamista possui caráter opcional, sendo possível o cancelamento dos produtos, observadas as condições contratuais. A reclamada informou, ainda, que a operação de Giro Individual mencionada pelo consumidor foi cancelada sem liberação de crédito e sem contratação de seguros, reiterando que a contratação dos produtos securitários não constitui condição obrigatória para a concessão do crédito.

Na análise dos autos, inicialmente, cumpre destacar que, embora o Código de Defesa do Consumidor assegure ao consumidor a possibilidade de inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, tal mecanismo não implica presunção automática de veracidade de todas as alegações apresentadas, tampouco afasta a necessidade de demonstração dos fatos constitutivos da pretensão deduzida. A inversão do ônus da prova constitui instrumento de facilitação da defesa do consumidor, a ser aplicado quando presentes os requisitos legais, não significando, por si só, que toda alegação não comprovada deva ser considerada verdadeira.

No presente caso, a principal alegação formulada pelo consumidor consiste na suposta exigência de contratação dos seguros Prestamista e de Vida como condição para aprovação e liberação da operação de crédito. Trata-se, contudo, de circunstância que não restou demonstrada nos autos. Embora a alegação de vinculação entre os produtos possa, em tese, caracterizar prática abusiva, inclusive à luz do art. 39, I, do CDC, seria necessária a existência de elementos concretos que evidenciassem que a contratação dos seguros foi efetivamente imposta como condição para a concessão do crédito. A esse respeito, a própria manifestação apresentada pela Ouvidoria do Banco do Nordeste informa que a contratação dos seguros possui caráter opcional, sendo possível o cancelamento dos produtos conforme as condições contratuais. Informou, ainda, que a operação de crédito mencionada pelo consumidor foi cancelada sem liberação de valores e sem contratação dos seguros. Não há, nos documentos constantes do processo, comprovação em sentido contrário, seja por meio de telas do aplicativo, mensagens, documentos contratuais, gravações, registros de atendimento ou qualquer outro elemento capaz de demonstrar que a instituição financeira tenha condicionado a aprovação do crédito à adesão aos produtos securitários.

É importante observar que a ausência de prova não decorre apenas da inércia da instituição financeira quanto à apresentação de documentos, mas também da inexistência, nos autos, de elemento mínimo que permita estabelecer nexo entre a não contratação dos seguros e o cancelamento da operação. A alegação de que a proposta teria sido cancelada justamente porque o consumidor questionou a contratação dos seguros permanece, portanto, no campo das afirmações, sem suporte probatório suficiente para que se possa concluir pela ocorrência de venda casada ou de qualquer outra prática abusiva.

De igual modo, não se pode confundir a faculdade do consumidor de solicitar determinado produto financeiro com a existência de direito subjetivo à obtenção do crédito pretendido. A concessão de operações de crédito pressupõe análise prévia pela instituição financeira, que pode considerar critérios relacionados ao perfil do cliente, capacidade de pagamento, histórico financeiro, risco da operação e demais parâmetros utilizados em sua política de crédito. Assim, o simples início de uma proposta ou o avanço do procedimento de contratação não assegura ao consumidor o direito adquirido à liberação do empréstimo, especialmente quando a operação ainda não foi formalizada mediante a celebração do contrato e não houve efetiva disponibilização dos recursos.

Nesse sentido, a própria disciplina consumerista reconhece que a outorga de crédito envolve avaliação das condições da operação e do consumidor, impondo ao fornecedor deveres de informação e transparência, mas não estabelecendo, por si só, obrigação de aprovação de toda solicitação de crédito. O que se mostra vedado é que a análise ou concessão do crédito seja utilizada como instrumento para impor ao consumidor a contratação de produto ou serviço que não tenha relação necessária com a operação pretendida.

No caso em análise, entretanto, não há comprovação de que a instituição financeira tenha utilizado os seguros como condição para a concessão do crédito. Ao contrário, a informação prestada pela reclamada é no sentido de que os produtos eram facultativos e de que a operação foi cancelada sem liberação do crédito e sem contratação dos seguros. Ressalte-se, ainda, que não se verifica qualquer cobrança de prêmio securitário ou desconto relacionado aos seguros, uma vez que a própria instituição informou que não houve contratação dos produtos nem liberação do crédito. Dessa forma, também não há, no conjunto probatório, valores a serem restituídos a esse título.

Diante disso, não restando comprovada a alegada vinculação entre a concessão do crédito e a contratação dos seguros, tampouco a existência de cobrança indevida, contratação compulsória ou cancelamento da operação em razão da recusa aos produtos securitários, não se verifica, no caso examinado, infração às normas de proteção e defesa do consumidor. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se a adoção dos procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 07/10/2026 08:43:11-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante no presente processo administrativo, não se vislumbrando prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, por conseguinte, caracterizando a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:13:45
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú