



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: 2607056400100026301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: 0800 728 3030, (85) 3251-6075

E-mail Institucional: ouvidoria@bnb.gov.br

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 **13/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), 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 o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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:

•



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

- 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;
-
- 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.

Maracanaú/CE, 24 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____