

AO PROCON – MARACANAÚ/CE

Processo administrativo

2609056400100003301

2609056400100003302

RECLAMADA ▾

RECLAMANTE ▾



VIA CAPITAL



NATALIA BEZERRA OLIVEIRA
CPF: 613.070.233-71

Resumo dos fatos ▾

A presente reclamação foi apresentada pela consumidora Natalia Bezerra Oliveira, que afirma ter identificado, em **03/04/2026**, um crédito de **R\$ 750,00** em sua conta mantida junto à Caixa Econômica Federal, apontando como remetente a empresa denominada “Celcoin Sociedade de Crédito”.

Segundo seu relato, inicialmente acreditou que o valor poderia estar relacionado a benefício destinado às suas filhas e, por essa razão, não teria questionado imediatamente a origem do crédito.

Posteriormente, afirma ter passado a receber cobranças registradas na plataforma Serasa, no valor de **R\$ 1.253,68**, vinculadas à empresa SuperSim. Relata, ainda, ter recebido comunicação por WhatsApp acerca de suposto empréstimo identificado pelo contrato nº **299348403**, alegando não reconhecer a contratação.

Diante disso, requereu a apresentação da documentação contratual e dos elementos comprobatórios da contratação e da liberação do crédito, além do cancelamento da cobrança caso não seja comprovada a regularidade da operação.

A VIA CAPITAL SCD, por sua vez, apresenta os presentes esclarecimentos para demonstrar que **não há, na narrativa apresentada pela consumidora, elemento suficiente para caracterizar qualquer irregularidade atribuível à instituição**, sendo necessária a análise objetiva da documentação e dos elementos que compõem a operação de crédito.

Esclarecimentos da Celcoin Sociedade de Crédito Direto S.A ▾



Antes de adentrar ao mérito da reclamação, cumpre informar que em 23/02/2026, houve a alteração da denominação social da Companhia, passando de “Via Capital - Sociedade de Crédito Direto S.A.” para “Celcoin Sociedade de Crédito Direto S.A.”, conforme documentos de representação ora apresentados.

Ainda, cumpre esclarecer que a **Celcoin**

Sociedade de Crédito Direto S.A., é uma sociedade de crédito direto (SCD), regulamentada pelo Banco Central do Brasil (BACEN) e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), instituída pela Resolução nº 4.656/2018 do BACEN, posteriormente alterada pela Resolução nº 5.050/2022 do CMN, tendo como escopo a oferta produtos e serviços financeiros, no qual se destaca o desenvolvimento e a operacionalização de uma plataforma virtual, destinada à prestação de serviços e

disponibilização de tecnologias financeiras, especializada na viabilização de operações de crédito online, assim como na oferta produtos financeiros e de crédito para o mercado nacional.

Nesse sentido, a Celcoin SCD é uma plataforma de CaaS (*Credit as a Service*), ou Crédito como Serviço, disponibilizando diversas soluções de linhas de crédito personalizadas aos seus clientes, além de fornecer serviços de emissão de dívida (CCB), gestão de carteira de terceiros e conta digital.

A reclamação está fundamentada, essencialmente, na afirmação de que a consumidora **não reconhece o empréstimo**.

Entretanto, a simples negativa de contratação, embora deva ser devidamente analisada, não é suficiente, por si só, para demonstrar que a operação foi irregular ou que a instituição financeira tenha praticado qualquer conduta ilícita.

É indispensável que a análise seja realizada a partir do conjunto de elementos objetivos relacionados à operação, especialmente a identificação da contratação, a formalização do negócio, a disponibilização do crédito e a correspondência entre a operação questionada e os dados da consumidora.

Isso é particularmente relevante neste caso porque a própria narrativa apresentada ao PROCON confirma um dado objetivo: **houve efetivo crédito de R\$ 750,00 na conta bancária da consumidora em 03/04/2026**.

Assim, a controvérsia não pode ser solucionada apenas a partir da declaração de desconhecimento apresentada posteriormente. É necessário verificar a origem do crédito, sua correspondência com a operação questionada e os elementos utilizados para formalização da contratação.

Um dos elementos mais relevantes da própria reclamação é a confirmação de que **R\$ 750,00 foram efetivamente**

creditados na conta bancária indicada pela consumidora.

Não se trata, portanto, de hipótese em que a consumidora afirma simplesmente ter sido incluída em uma obrigação sem qualquer movimentação financeira relacionada à operação. O próprio relato registra o recebimento do numerário.

A consumidora afirma que, inicialmente, acreditou que a quantia correspondesse a um benefício destinado às suas filhas e, por isso, não questionou sua origem naquele momento.

Tal circunstância é importante para a adequada compreensão da controvérsia, pois demonstra que o valor não permaneceu desconhecido desde o primeiro momento. Houve efetivo ingresso de numerário em conta de titularidade da reclamante, sendo posteriormente questionada sua origem.

Desse modo, para que se conclua pela inexistência da contratação, não basta considerar isoladamente a alegação posterior de desconhecimento. É necessário confrontar essa alegação com os registros objetivos da operação, verificando-se a correspondência entre o crédito realizado e o contrato nº 299348403.

A jurisprudência do STJ reconhece que, em controvérsias envolvendo alegação de fraude bancária, a análise deve considerar concretamente os elementos da contratação e a existência ou não de falha na prestação do serviço, não sendo a responsabilização automática apenas pela existência de uma alegação de fraude.

A consumidora afirma não ter solicitado ou autorizado o empréstimo. Todavia, a notificação apresentada ao PROCON não descreve qualquer elemento concreto que demonstre, por si só, que a VIA CAPITAL tenha realizado contratação irregular, utilizado dados fraudulentamente ou agido de maneira incompatível com os procedimentos aplicáveis à operação.

A narrativa limita-se a afirmar o desconhecimento do contrato e a existência posterior de cobrança.

Não há, no relato apresentado, indicação de que a consumidora tenha demonstrado falsificação de documentos, utilização indevida de seus dados, adulteração de assinatura ou qualquer outro elemento objetivo que, isoladamente, permita concluir pela irregularidade da operação.

Naturalmente, a alegação merece ser analisada, e a VIA CAPITAL não se furta à apresentação dos elementos pertinentes à operação. Contudo, **alegar não reconhecer um contrato é diferente de demonstrar que o contrato não foi regularmente celebrado.**

Essa distinção é fundamental para que não se transforme a simples negativa da consumidora em presunção automática de fraude.

O próprio STJ possui entendimento no sentido de que, diante de contratação bancária contestada, a análise da regularidade deve considerar os elementos concretos existentes no caso, inclusive mecanismos de segurança e demais elementos de formalização da operação.

A consumidora também questiona a existência de cobrança no valor de **R\$ 1.253,68**, registrada junto à plataforma Serasa e relacionada ao contrato mencionado na reclamação.

Todavia, a existência de cobrança vinculada a uma operação de crédito não caracteriza, por si só, prática abusiva.

A cobrança constitui consequência natural do eventual inadimplemento de obrigação contratual regularmente constituída. Para que seja considerada indevida, é necessário demonstrar a inexistência da obrigação ou alguma irregularidade concreta na constituição ou exigência do débito.

No presente caso, a consumidora sustenta que não contratou o empréstimo, mas a notificação não apresenta elemento capaz de demonstrar, de forma conclusiva, a inexistência da relação contratual.

Por isso, antes de qualquer determinação de cancelamento da obrigação, é necessária a análise dos documentos e registros da operação.

O art. 42 do CDC protege o consumidor contra cobranças indevidas, mas a própria norma trata da cobrança de **débito indevido**, de modo que a caracterização dessa situação depende da demonstração de que a obrigação efetivamente não existe ou de que a cobrança não possui respaldo na relação contratual.

Não é juridicamente adequado, portanto, presumir a irregularidade da cobrança exclusivamente porque a consumidora posteriormente declarou não reconhecer o contrato.

A VIA CAPITAL reconhece a incidência das normas de proteção ao consumidor nas relações de natureza financeira e, justamente por isso, submete a presente manifestação aos princípios da transparência, boa-fé e adequada informação.

Todavia, a aplicação do CDC não significa que toda alegação apresentada pelo consumidor deva ser automaticamente acolhida sem a análise dos elementos concretos da operação.

O art. 14 do CDC estabelece a responsabilidade do fornecedor por defeitos relativos à prestação do serviço, mas também prevê hipóteses de afastamento da responsabilidade quando demonstrada, entre outras situações, a inexistência do defeito.

No caso em análise, a consumidora não apresenta, na notificação, elemento concreto capaz de demonstrar que a VIA CAPITAL tenha falhado na prestação de seu serviço.

O que existe é uma divergência entre a percepção da consumidora quanto à origem do crédito e a existência de uma operação de crédito posteriormente relacionada ao contrato nº 299348403.

Essa divergência deve ser solucionada mediante análise documental, e não mediante presunção automática de irregularidade.

A consumidora requer o cancelamento da

cobrança de **R\$ 1.253,68**, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

A VIA CAPITAL compreende o pedido e permanece à disposição para apresentar os elementos pertinentes à operação.

Contudo, o cancelamento imediato do débito, antes da análise da documentação contratual e dos registros correspondentes, não se mostra adequado.

A existência de crédito efetivamente disponibilizado na conta da consumidora constitui elemento objetivo que precisa ser considerado na apuração. O fato de ela ter inicialmente interpretado o depósito como benefício destinado às suas filhas não elimina a necessidade de identificar sua verdadeira origem.

Assim, a solução adequada consiste na **conferência da operação e de seus elementos de formalização**, permitindo verificar se o crédito de R\$ 750,00 corresponde ao contrato nº 299348403 e se a obrigação cobrada decorre efetivamente da operação realizada.

Somente após essa análise será possível concluir, de maneira segura, pela existência ou não de irregularidade.

Embora a presente reclamação tenha como pedido principal o cancelamento da cobrança, eventual pretensão de restituição de valores dependeria, igualmente, da comprovação de pagamento indevido.

Não consta da notificação qualquer informação de que a consumidora tenha efetivamente pago as parcelas ou o débito de R\$ 1.253,68. O documento apenas informa a existência de cobranças e registro junto ao Serasa.

Portanto, não há sequer demonstração,

nos elementos disponibilizados, de desembolso financeiro correspondente ao débito questionado.

Isso é relevante porque a repetição do indébito prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC pressupõe pagamento de quantia indevida.

Não havendo demonstração de pagamento, não há fundamento, com base na documentação apresentada, para qualquer pretensão restitutória.

Diante de todo o exposto, a **VIA CAPITAL SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.** requer:

a) o recebimento da presente defesa administrativa;

b) seja considerada a necessidade de análise objetiva dos elementos relacionados ao contrato nº **299348403**, não sendo a simples negativa de contratação suficiente para presumir a irregularidade da operação;

c) seja considerada, na apuração, a circunstância expressamente reconhecida pela consumidora de que houve o crédito de **R\$ 750,00** em sua conta bancária em 03/04/2026;

d) seja reconhecida a ausência, na narrativa apresentada, de elemento concreto capaz de demonstrar falha na prestação do serviço ou conduta irregular especificamente imputável à VIA CAPITAL;

e) seja afastado o pedido de cancelamento automático da cobrança, sem prévia análise dos documentos e registros que comprovam a regularidade da contratação;

f) subsidiariamente, caso o PROCON entenda necessária qualquer complementação, seja oportunizada a apresentação e análise dos documentos pertinentes à operação antes da adoção de qualquer medida administrativa desfavorável à instituição;

g) ao final, seja a reclamação julgada **improcedente em relação à VIA CAPITAL SCD**, diante da ausência de comprovação de irregularidade na contratação ou de falha na prestação do serviço.

A VIA CAPITAL permanece à disposição deste respeitável órgão para prestar os esclarecimentos pertinentes e colaborar com a adequada elucidação dos fatos.

A Via Capital salienta que seu objetivo é proporcionar um atendimento de qualidade e garantir a satisfação de todos os consumidores que utilizam seus serviços e que não está infringindo

qualquer regramento previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Requerimentos ▾

Diante do exposto, a Via Capital - Sociedade de Crédito Direto S/A requer requer-se o arquivamento da presente reclamação.

Subsidiariamente, requer-se a intimação da reclamante para apresentação de documentos que comprovem a ocorrência dos fatos alegados, concedendo-se, nessa hipótese, prazo adicional para que a Celcoin SCD possa realizar a devida análise e apresentar manifestação complementar.

Termos em que pede deferimento,

Recife/PE, 17 de setembro de 2026.



Intimações exclusivas para Marconi d'Arce,
OAB/PE 35.094, Rua da Hora, 692 -
Espinheiro, 52.020-015



VIA CAPITAL



celcoin