



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100026301

Eu, **CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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.



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

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;
-
- 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.

DATA DE RETORNO: 24/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;



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

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 13 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Carlos Herivelton de Sousa Melo
CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO