

DEFESA DAYCOVAL

De : Francisco Reginaldo <freginaldo591@gmail.com> ter., 04 de ago. de 2026 09:04

Assunto : DEFESA DAYCOVAL

 1 anexo

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>



CONTESTAÇÃO FRANCISCA ADRIANA LOPES SANTOS (1).pdf

430 KB

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR EXECUTIVO DO PROCON
MARACANAÚ/CE.**

RECLAMAÇÃO Nº: 26.07.0564.001.00002-3

RECLAMANTE: FRANCISCA ADRIANA LOPES SANTOS

RECLAMADO: BANCO DAYCOVAL S/A

BANCO DAYCOVAL S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.232.889/0001-90, com sede na Avenida Paulista, nº 1.793, São Paulo/SP, CEP 01311-200, vem, por sua advogada ao final subscrita (**Doc. 01**), perante Vossa Excelência, comprovando a regularidade de representação, através dos atos constitutivos ora acostados, com endereço profissional para comunicações processuais à Av. Governador Agamenon Magalhães, 1470, Torreão, Recife/PE, CEP: 52.030-210, tempestivamente, apresentar, **DEFESA ADMINISTRATIVA**, nos autos da ação em epígrafe, promovida por **FRANCISCA ADRIANA LOPES SANTOS**, de acordo com os fatos e fundamentos jurídicos apresentados a seguir.

I. DO ESCORÇO DA DEMANDA.

Aduz o reclamante, em síntese, que é beneficiário de aposentadoria junto ao INSS e que foi surpreendido com a realização de contrato de cartão consignado, o qual alega desconhecimento.

O reclamante requer a declaração de inexistência de débitos, a devolução dos valores descontados e a adoção das providências cabíveis.

II. DA RELAÇÃO CONTRATUAL FIRMADA ENTRE AS PARTES. CONTRATO DE CARTÃO CONSIGNADO.

Primeiramente, cumpre esclarecer que o contrato em questão foi cedido do Banco Santander para o Banco Daycoval.

Observa-se que a cessão de crédito em questão é recente, tendo ocorrido há pouco tempo a transferência da titularidade do contrato originalmente mantido junto ao Banco Santander Olé Consignado para o Banco Daycoval. A partir dessa cessão, o Banco Daycoval passou a figurar como atual cessionário do crédito, assumindo todos os direitos e obrigações decorrentes da operação, nos termos da legislação aplicável.

Sendo assim, em **25/08/2020**, realizou junto ao Banco Santander Olé Consignado, a **CÉDUÇA DE CRÉDITO BANCÁRIO TIPO DE OPERAÇÃO: CARTÃO DE CONSIGNADO (RMC)**, mediante **CONVÊNIO COM O INSS**, cujo instrumento contratual segue em anexo.

O reclamante pretende desqualificar os termos e obrigações do Contrato de Cartão de Crédito Consignado, aos quais anuiu de forma consciente, a fim de obter a quitação do referido negócio jurídico.

Entretanto, melhor sorte não lhe assiste, posto que - in casu - foram prestadas informações corretas, claras, precisas e ostensivas ao reclamante, havendo destaque do tipo de modalidade contratada (cartão de crédito consignado), que aparece em negrito e com letras garrafais nos instrumentos contratuais firmados.

Pelo conjunto de atos concatenados e abaixo destrinchados, não se pode dar guarida à pretensão autoral de nulidade do contrato, vez que o consentimento acerca do produto está cabalmente demonstrado, inexistindo prova de vício capaz de maculá-lo.

No ato da contratação, o reclamado entregou o reclamante cópia do contrato em comento, bem como planilha de custo efetivo total (CET), constando plano de pagamento, encargos de juros e tarifas, os quais foram devidamente assinados pelo reclamante. Inclusive, a entrega das vias do contrato e ciência de suas cláusulas pelo reclamante é incontestável.

Explica-se que o contrato de cartão consignado é previsto no art. 1º, §1º da Lei nº 13.172/2015 e trata-se de modalidade em que é oferecido ao cliente a possibilidade de escolha na utilização do limite do crédito concedido, podendo optar por:

➤ recebimento de valores via depósito em conta, antes mesmo do recebimento/desbloqueio do cartão físico em seu endereço (**PRÉ-SAQUE**), mediante manifesta expressão da vontade do consumidor por meio de assinatura da "SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE BENEFÍCIO CONSIGNADO".

➤ através de **SAQUES EM CAIXAS ELETRÔNICOS** após o recebimento e desbloqueio do cartão, ou ainda,

➤ realização de **COMPRAS** em estabelecimentos comerciais, tudo dentro dos limites de crédito pré-aprovados, sendo certo que terá como contrapartida a obrigatoriedade de pagamento de valor mínimo pelo cliente.

Considerando as opções para utilização do limite de crédito² concedido, o **reclamante optou por** solicitar créditos na modalidade:

➤ **Pré-saque** no valor de **R\$ 1.097,25** depositado em sua conta bancária em 26/10/2020, conforme comprovante de TED em anexo e abaixo.

DADOS DO PAGAMENTO

SAQUES:	26/10/2020
DATA PAGAMENTO SAQUE:	26/10/2020
VALOR SAQUE:	R\$1.097,25
NOME FAVORECIDO:	FRANCISCA ADRIANA LOPES SANTOS
ÚLTIMO PAGAMENTO:	Nenhum registro encontrado
CPF/CNPJ:	000038328038315
SITUAÇÃO PAGAMENTO:	Nenhum registro encontrado
BANCO:	341 - ITAU UNIBANCO S.A.
DATA DEVOLUÇÃO:	Nenhum registro encontrado
AGÊNCIA:	1640 - MARACANAÚ-CE
DATA ÚLTIMA REGULARIZAÇÃO:	Nenhum registro encontrado
CONTA:	23526-1
USUÁRIO ÚLTIMA REGULARIZAÇÃO:	Nenhum registro encontrado
TIPO CONTA:	Poupança

A opção de Pré-saque consiste em serviço facultativo de utilização do limite do cartão de crédito, mediante solicitação expressa da reclamante a para transferência do valor à sua conta corrente antes mesmo do recebimento/desbloqueio do cartão, inexistindo qualquer vedação legal à modalidade.

III. DO PROCESSO DE FORMALIZAÇÃO DIGITAL DE CONTRATO JUNTO AO BANCO DAYCOVAL.

A contratação do crédito consignado foi realizada por meio de formalização digital, mediante **ASSINATURA ELETRÔNICA AVANÇADA**, nos termos da **Lei Nº 14.063/20, dos arts. 5 e 15 da IN/PRES/INSS 138, do Art. 29, § 5º da Lei n.º 10.931/2004 e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001⁴ e DATAPREV na nota técnica publicada: NT/DRN/001/2022.**

A validade do contrato eletrônico independe de certificação ICP-Brasil, sendo suficiente a existência de mecanismos idôneos de comprovação da autoria e integridade documental, conforme reconhecem a legislação vigente e a jurisprudência pátria.

Nesse contexto, a **1ª tese firmada no IRDR nº 0827453-44.2024.8.10.0000 deste Tribunal** consolidou o entendimento de que, inexistindo vedação legal, é plenamente lícita a contratação de quaisquer modalidades de mútuo financeiro, nos termos do **art. 586 do Código Civil**, podendo sua existência ser comprovada tanto pelo instrumento contratual — inclusive em meio digital — quanto por outros elementos probatórios aptos a demonstrar a efetiva pactuação do negócio jurídico.

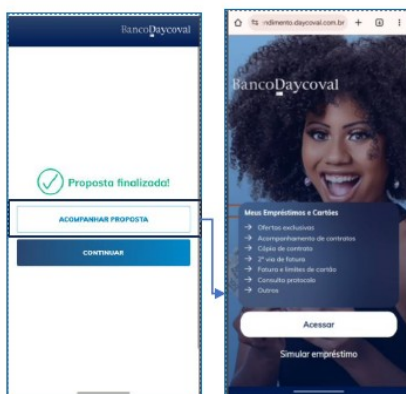
No mesmo sentido, a **2ª tese firmada no referido IRDR** reconheceu expressamente a licitude da contratação de mútuo financeiro por meio digital, mediante assinatura eletrônica validada por plataforma tecnológica, ainda que não credenciada perante a ICP-Brasil, nos termos do art. 425 do Código Civil, art. 784, §4º, do CPC e Lei nº 14.063/2020 (art. 17-A c/c art. 4º, II e III), bem como por biometria facial ou outros mecanismos tecnológicos aptos a aferir a autenticidade da contratação.

No fluxo de contratação digital do Banco Réu, são coletados dados biométricos e metadados do dispositivo utilizado pelo contratante, posteriormente criptografados e vinculados a códigos **HASH**, garantindo autenticidade, integridade e inviolabilidade da contratação.

Para melhor compreensão da dinâmica operacional, o Réu junta **fluxograma**, **QR Code** com vídeo explicativo e **cartilha** contendo o passo a passo da contratação digital.



A proposta apenas é concluída e ao acessar o campo "Acompanhar Proposta", o cliente é direcionado ao site de autosserviço do Banco Daycoval, onde, após realizar o login, passa a ter acesso a funcionalidades como o acompanhamento dos contratos formalizados, a visualização de cópia do contrato, a consulta de protocolos, bem como a ofertas e outros serviços disponibilizados na plataforma.



IV. DA SEGURANÇA E LEGITIMIDADE DA CONTRATAÇÃO. CONJUNTO DE DADOS BIOMÉTRICOS VALIDADOS.

FACIAL COM VIDA / SIMILARIDADE e CONFIABILIDADE DA BIOMETRIA FACIAL (SELFIE)

Assim como a biometria por digitais e palma da mão é utilizada para identificação em caixas eletrônicos, a selfie com reconhecimento facial pode validar assinaturas digitais, identificar usuários e confirmar transações.

A indicação de “Facial com Vida” demonstra fortes indícios de que a pessoa capturada na selfie encontrava-se fisicamente presente no momento da assinatura, pois a tecnologia de *Liveness* detecta, em milissegundos, alterações faciais incompatíveis com fotos, vídeos ou reproduções.

A validação é realizada por empresa independente, certificada pelos padrões reconhecidos pelo mercado (**ISO 30107-3, IEEE 2790 e ISO 29794**), conforme documentação anexa.

Enquanto o reconhecimento facial compara imagens para verificar a identidade do usuário, a prova de vida confirma tratar-se de uma pessoa real, aplicando mecanismos de detecção de fraude, como identificação de manipulações, comportamentos suspeitos, máscaras e vídeos pré-gravados.

Além disso, é realizada verificação de similaridade facial junto a órgãos governamentais e bureaus (**Serpro/Único**), empresas especializadas em autenticação biométrica por reconhecimento facial.

No presente caso, houve captura de biometria facial por “selfie” no ato da assinatura, **cuja imagem corresponde à mesma pessoa constante do documento colacionado na exordial:**



V. DA MANIFESTA BOA-FÉ DO RECLAMADO. DA NÃO APLICAÇÃO DA MULTA ADMINISTRATIVA.

É cediço que, no campo obrigacional do Direito Civil, o objeto das relações jurídicas negociais não se restringe mais à obrigação principal traduzida numa prestação de dar, fazer ou não fazer, definida pela vontade comum das partes intervenientes no tráfico jurídico.

A relação obrigacional, em sua ótica contemporânea, tem natureza complexa, envolvendo não só os deveres e prestações derivados da vontade das partes, consubstanciados no termo do contrato, mas os *deveres anexos* ao vínculo principal que emergem da boa-fé objetiva, sem necessária previsão no instrumento do ajuste.

Tais deveres são resumidos, pela doutrina, em três grupos distintos, mas interligados pela noção de boa-fé: *os deveres de proteção e segurança, os deveres de informação e transparência e os deveres de lealdade e cooperação.*

Sob esta ótica e aplicando ao caso em comento, o Banco Daycoval tem como principal responsabilidade a *proteção e segurança* de ambas as partes contra riscos de danos à pessoa e ao patrimônio de cada qual, enquanto vigente o vínculo obrigacional (e nas tratativas preliminares e, ademais, na fase pós-contratual).

Neste espeque, o Banco Notificado atende a todos os ditames inseridos na cláusula geral do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, observando os interesses das partes envolvidas, sejam resguardando o sigilo da intimidade e vida

privada de seu cliente, seja zelando à lealdade que os contratantes devem guardar um em relação ao outro.

Em outro giro, tem-se o *dever de informação e esclarecimento* que envolve uma conduta ativa das partes de trazer para o contexto do vínculo jurídico travado todos os dados e informações que possam interessar ao fiel cumprimento daquilo que restou convencionado. Tem-se, do lado de uma das partes, a necessidade da informação e, do lado da contraparte, o acesso a essa mesma informação, de sorte que o dado guardado muito interessa para o pacto celebrado e para as legítimas expectativas dos sujeitos vinculados. Há que existir um interesse objetivamente justificado na obtenção da informação, que a diligência ordinária da parte não alcançaria.

No momento da celebração dos negócios jurídicos, o Reclamante teve acesso ao instrumento contratual tomando ciência da quantidade de parcelas, prazos e formas para pagamento, não havendo qualquer vício incidente nas referidas relações jurídicas.

Cumprir destacar que, o Banco Reclamado demonstra sua disposição para esclarecer quaisquer dúvidas de seus clientes, assim como do Reclamante, pelo que orienta e treina constantemente os prestadores de serviços/correspondentes responsáveis pela contratação, fornecendo-lhes todas as informações previstas no art. 21 da Instrução Normativo 28/2018 do INSS, a fim de que tais contratações somente ocorram com total ciência e concordância do servidor/pensionista a respeito do tipo de contratação que está realizando, bem como, suas taxas e formas de adimplimento.

Já quanto aos *deveres de cooperação*, o Banco Daycoval apresenta-se *extremamente proativo para facilitar a execução de seus deveres, assegurando seus legítimos interesses, bem como da Reclamante no vínculo negocial entabulado*.

Conforme NELSON ROSENVALD, os deveres de lealdade e de cooperação se constituem no "*mais imediato dever decorrente da boa-fé – mandamento de cooperação recíproca – impondo às partes a abstenção sobre qualquer conduta capaz de falsear o objetivo do negócio ou desequilibrar o jogo das prestações por elas consignado*".¹

Sendo assim, resta cristalina a verificação da boa-fé do Banco Reclamado, que atua, consciente, em conformidade ao direito aplicável e está totalmente disposta a esclarecer todas as dúvidas do Reclamante, bem como solucionar o litígio cumprindo com sua obrigação ao que lhe foi solicitado.

¹ ROSENVALD, Nelson. Dignidade Humana e Boa-Fé no Código Civil. São Paulo, Editora Saraiva, 2015.

Portanto, a transparência do Banco Reclamado é notória, até mesmo porque vem apresentar, desde logo, todos os esclarecimentos pertinentes ao caso.

Ademais, cumpre destacar que o Procon não faz parte do Poder Judiciário, de modo que não possui competência nem o poder para decidir conflitos de interesses, porquanto sua função é tão somente a mediação, visando o fim do conflito. Logo, não havendo composição, encerrada estará a atuação do órgão, não lhe cabendo decidir se a reclamação é ou não procedente quanto ao cumprimento da norma.

Desta feita, não sendo competência do Procon emitir juízo acerca da procedência da reclamação, atividade privativa do Poder Judiciário, a apreciação do órgão está limitada ao exame da viabilidade da pretensão do consumidor, isto é, ao exame do fundamento da reclamação.

Lado outro, ao julgador não é lícito a aplicação isolada da lei sem a devida contextualização com o caso concreto dos autos. Neste diapasão, sublinhe-se que toda decisão, seja no âmbito judicial ou administrativo, deve-se se pautar pela coerência, racionalidade e razoabilidade.

VI. DAS ATENUANTES. DA PRIMARIEDADE E DA ADESÃO DO DAYCOVAL À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR. ART. 25, I E VI DO DECRETO N. 2181/1997. DL Nº 10.887/21.

Não incidindo a agravante da reincidência é, por consequência lógica, devida a aplicação da atenuante da primariedade, prevista no artigo 25, I do Dec. 2.181/97, pelo que, o valor da reprimenda deve ser reduzido em, no mínimo, 1/6.

Para além disso, considerando que o Daycoval é empresa participante e aderente à plataforma "Consumidor.gov.br", obrigatório, sob pena de ilegalidade da decisão, a incidência da atenuante prevista no art. 25, VI do Dec. 2.181/97, reduzindo a reprimenda em, no mínimo, mais 1/6 do valor da pena fixada.

VII. REQUERIMENTOS.

Diante de todo o exposto, ante a ausência de conduta ilícita por parte do Reclamado, bem como de sua boa-fé, não se justifica a aplicação de qualquer penalidade administrativa, motivo pelo qual requer o arquivamento da presente reclamação.

Por fim, requer que todas as publicações, intimações e demais atos de comunicação no presente feito sejam realizados em nome de **ROBERTA DA CÂMARA LIMA CAVALCANTI, OAB/CE 54.140**, com endereço à Av. Agamenon Magalhães nº. 1.470, Torreão, Recife/PE, CEP 52030-210, sob pena de nulidade dos atos que vierem a ser praticados, em consonância com o disposto no artigo 272, § 2º do Novo Código de Processo Civil.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Maracanaú/CE, 03 de agosto de 2026.

ROBERTA DA CÂMARA LIMA CAVALCANTI
OAB/CE 54.140