

ATENDIMENTO: 25.11.0564.001.00010-3

A empresa **SUDACRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A**, CNPJ número 20.251.847/0001-56, sediada na Rua Inácio Lustosa, 755. Bairro São Francisco, CEP 80.510-000, Curitiba – Paraná, vem respeitosamente manifestar-se quanto à presente reclamação.

O consumidor **FRANCISCO GOMES DE LIMA**, CPF número **113.451.873-00**, com base nas informações trazidas, seja por meio de declarações ou documentos anexados na reclamação, questiona o débito indevido em sua conta bancária. Alega que, durante o período informado, o valor debitado total foi de **R\$ 51,06** (cinquenta e um reais e seis centavos).

Inicialmente, demonstramos a base legal de nossa operação, garantindo total transparência na comercialização de seguros de vida por meio temático. Na sequência, detalharemos a tratativa comercial em questão.

Aclaremos que a empresa **SUDACRED é parte ilegítima na presente lide**, atuando exclusivamente como correspondente bancário. Sua função restringe-se à facilitação do acesso ao crédito para pessoas físicas e jurídicas, incluindo empresas conveniadas para a venda e prestação de serviços, diretos ou indiretos. Sendo assim nessa demanda atuou somente como intermediadora de cobrança. No caso em questão, o cadastro para débito automático foi realizado pela empresa SUDAMERICA, e não diretamente pela **SUDACRED, que atua apenas como intermediária, ou seja, correspondente bancária processando os descontos em conta corrente dos clientes que celebraram contratos comerciais com terceiros.**

Conforme o Art. 14, §3º, II do CDC (Código de Defesa do Consumidor), **o fornecedor se exime da responsabilidade quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiros**, como é o caso desta demanda. Ainda, conforme a Resolução CNSP Nº 434, de 17 de dezembro de 2021, da SUSEP, **a empresa estipulante é a responsável** pela comercialização do seguro.

Solicitamos junto a estipulante os registros das tratativas para análise e esclarecimento e verificamos que se trata da **contratação do seguro de vida** pelo cliente, qual ocorreu **por meio de teleatendimento**, contato telefônico, assemelhando-se a uma compra online, **com confirmação verbal.**

Com base na **Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) nº 359/2017**, a contratação de seguros por **meios remotos**, como o telefone, é **integralmente amparada e regulamentada**. A legalidade desse procedimento é expressa no **Art. 4º** da resolução, que autoriza a emissão de apólices e demais documentos de seguro **"com a utilização de meios remotos"**.

Ademais, **o contrato de seguro**, expresso nos artigos 757 a 777 do Código Civil, **não exige um meio solene para sua contratação**. Contudo, a **Resolução CNSP** (Conselho Nacional de Seguros e Previdência) n. 294/2013 dispõe de **diretrizes que permitem a utilização de meios remotos para operações de seguro** e previdência complementar.

RESOLUÇÃO CNSP Nº 294, DE 2013.

O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP RESOLVEU:

Art. 1º Dispor sobre a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta.

Art. 2º Para efeitos desta norma, considera-se:

*I – Meios Remotos: aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como **rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.***

A efetivação do referido seguro está de acordo com as normas estabelecidas pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), onde preconiza que a fidelização da apólice de seguro ocorre com a confirmação de **quitação do primeiro pagamento** da apólice de seguro, pois assim determina o art. 10º, da resolução n.º 294 da SUSEP: **"A confirmação de quitação do primeiro pagamento enviada pela sociedade/EAPC com a utilização de meios remotos servirá, também, como prova da efetiva contratação ou renovação do plano"**. Ainda sobre a efetiva contratação do plano existem diversas decisões confirmadas pelo Poder Judiciário Estatal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE SEGURO BANCÁRIO. COMPROVAÇÃO DA ANUÊNCIA DA AUTORA E VALIDADE DO CONTRATO VIA TELEMARKETING. GRAVAÇÃO DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO APRESENTADA NA CONTESTAÇÃO. **INEXISTÊNCIA DE**

IMPUGNAÇÃO PELA AUTORA EM RÉPLICA, A TEMPO E MODO.
INOCORRÊNCIA DE ATO ILÍCITO PASSÍVEL DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1. Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto contra sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Santa Quitéria, que julgou improcedentes os pedidos autorais nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais ajuizada em desfavor de CHUBB SEGUROS BRASIL S/A. e BANCO BRADESCO S/A. 2. O caso trata de prestação de serviços por uma instituição financeira, configura relação de consumo, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento sumulado do Superior Tribunal de Justiça (SÚMULA Nº 297- O Código de Defesa do Consumidor é aplicável as instituições financeiras.) 3. Compulsando os autos, verifica-se que as alegações da Autora/Apelante não restaram comprovadas nos autos. Por sua vez, os Promovidos/Apelados trouxeram prova de que a requerente, de fato, contratou o serviço de seguro CHUBB, por telefone, via telemarketing, consoante link à fl. 89. 4. Da gravação telefônica em análise, constata-se que a parte Autora/Apelante fora devidamente informada das condições, valores e serviços abrangidos pelo contrato de seguro que lhe foi oferecido. Ademais, a Autora/Apelante confirma seus dados pessoais e bancários, anuindo com a contratação ao pronunciar a palavra "sim" ao final da chamada. Com a robusta prova acostada nos autos, resta comprovada a efetiva e válida formalização do contrato em questão. 5. Impende ressaltar, ainda, que a parte Autora/Apelante foi intimada para se manifestar sobre a contestação (fl. 129), tendo, contudo, permanecido inerte (fl. 130), não controvertendo sequer acerca da gravação telefônica em questão. Dessa forma, não se apresenta justificável que se declare a inexistência da relação jurídica inegavelmente estabelecida. Conclui-se que a parte Promovida/Apelada desincumbiu-se do ônus probatório que lhe cabia, nos termos do art. 373, II, do CPC. 6. Uma vez configurada a formalização do contrato em questão, inexistem quaisquer dos requisitos autorizadores para o deferimento de pagamento de danos morais, vez que não restou comprovada qualquer conduta ilícita por

parte da Instituição Bancária e da Seguradora, muito menos resultado danoso para a Autora/Apelante. 7. Recurso conhecido e desprovido. ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos estes autos, acorda a 1ª Câmara Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em conhecer do recurso interposto, para, no mérito, negar-lhe provimento, nos termos do voto do Relator. Fortaleza, data e assinatura digital constantes no sistema processual eletrônico. (TJCE - Apelação Cível - 0200864-51.2022.8.06.0160, Rel. Desembargador(a) JOSE RICARDO VIDAL PATROCÍNIO, 1ª Câmara Direito Privado, data do julgamento: 31/01/2024, data da publicação: 31/01/2024) – grifo nosso.

A tratativa comercial, cuja íntegra pode ser conferida no áudio **disponível no link abaixo**, comprova que **FRANCISCO GOMES DE LIMA** consentiu com a contratação do seguro de livre e espontânea vontade.



https://drive.google.com/file/d/1ZntffQKIFp_As3WD7OW-sQg3n8HaGqgm/view?usp=sharing

A interação do consumidor com o atendente demonstrou sua plena **ciência e anuência com a contratação de um seguro de vida**. Sua confirmação final refuta qualquer alegação de desconhecimento ou má-fé. O atendente detalha os **benefícios do seguro**, e o **valor do capital segurado** em casos de morte natural, acidental e por invalidez total ou parcial. Conforme disposto no Art. 9º da RESOLUÇÃO CNSP 294/2013 “*As condições contratuais deverão estabelecer o compromisso assumido pela sociedade seguradora perante o segurado quanto às coberturas oferecidas, especificando com clareza quais são os prejuízos indenizáveis.*”

Na ligação **foi informado o número de telefone gratuito (0800)** de atendimento ao consumidor, para sanar quaisquer dúvidas e problemas pertinentes a sua adesão.

Conforme dispõe o Art. 5º-A da Resolução CNSP 359/2017.

*O aviso de sinistro, solicitação de resgate, concessão de benefício, portabilidade, alteração de beneficiário(s) e demais solicitações que impliquem em alteração **ou encerramento da relação contratual poderão ser efetivadas pelo uso de meios remotos.***

O consumidor aceitou, **sem qualquer questionamento ou objeção**. Se não houvesse interesse no seguro, **poderia ter recusado ou interrompido** a negociação a qualquer momento.

Isso comprova que a contratação decorreu de sua **livre e consciente vontade**, sem vícios ou coação, validando a cobrança.

Ressaltamos que **o contrato em questão foi devidamente cancelado** em 06 de novembro de 2025, cessando futuras cobranças e finalizando o vínculo contratual.

Relação de Pagamentos							Página 1
Nome/Nome Social FRANCISCO GOMES DE LIMA CPF/CNPJ 113.451.873-00				Situação Cancelado	Data Cancelamento 06/11/2025		
Forma de pagamento Débito automático				Banco 237	Agência 7676	Conta 72826	Prêmio mensal 51,06
Mês/Ano	Vencimento	Valor devido	Convênio	Situação pagamento		Pagamento	Valor pago
10/2025	07/11/2025	51,06	BRA BRADESCO SUDACRED	CONFIRMADO			0,00
Total	Qtde. 1	Valor	51,06	Qtde. 0		Valor	0,00

É FUNDAMENTAL RESSALTAR QUE OS DESCONTOS OCORRIAM DIRETAMENTE DA CONTA BANCÁRIA DO CONSUMIDOR, E NÃO DE BENEFÍCIOS VINCULADOS AO SEU CPF.

Caso persista a alegação de negativa de contratação, solicitamos que a **empresa seja comunicada através de meios oficiais (e-mail)** para os devidos procedimentos.

Ante o exposto, considerando a legalidade da contratação, haja vista que o consumidor aderiu conscientemente ao seguro de vida e que as cobranças foram devidamente canceladas, extinguindo-se o vínculo contratual entre as partes, isenta-se a SUDACRED do reembolso dos valores debitados. Assim, **requer-se o arquivamento da presente reclamação.**

Em consonância com os princípios da boa-fé nas relações comerciais e em estrita conformidade com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos competentes, **reiteramos a legalidade dos procedimentos adotados** pela SUDACRED e **nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais.**

📅 Curitiba/PR, 11 de novembro de 2025.

Bruno Mário da Silva
OAB/PR n. 82.064

Evelyse Dayane Stelmachuk
OAB/PR n. 100.778