

AO PROCON MUNICIPAL  
DE MARACANAÚ- CE

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 1<sup>a</sup> 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, inexiste 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-sQq3n8HaGqqm/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1ZntffQKIFp_As3WD7OW-sQq3n8HaGqqm/view?usp=sharing)

A interação do consumidor com o atendente demonstrou sua plena **ciência e anuênciam 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
<i>Mês/Ano</i>	<i>Vencimento</i>	<i>Valor devido</i>	<i>Convênio</i>	<i>Situação pagamento</i>
10/2025	07/11/2025	51,06	BRA BRADESCO SUDACRED	CONFIRMADO
<b>Total</b>	<b>Qtde. 1</b>	<b>Valor</b>	<b>51,06</b>	<b>Qtde. 0</b>
				<b>Valor</b>
				<b>0,00</b>

**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 Stelmatchuk  
OAB/PR n. 100.778