

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

RECLAMAÇÃO: 26.06.0564.001.00049-301

CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, instituição financeira, registrada no CNPJ sob nº 40.083.667/0001-10, com sede na Rua Nova Jerusalém, nº 1069, Chácara Santo Antônio (Zona Leste), São Paulo/SP, CEP: 03.410-000, e-mail: juridico@capitalconsig.com.br, por seus representantes legais, vem, respeitosamente, à presença deste respeitável Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, apresentar a presente:

DEFESA ADMINISTRATIVA

em face da reclamação formulada por **AUDIZIO PEREIRA DA SILVA**, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 038.076.608-60, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos

I. DA MANIFESTAÇÃO COMPLEMENTAR E DO ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR

O consumidor relata a existência de descontos em seu benefício previdenciário referentes a operações de RCC e RMC, que afirma não ter contratado ou autorizado. Alega não ter recebido cartão ou informações sobre as supostas contratações e, diante dos descontos considerados indevidos, requer a apuração da regularidade dos contratos e a suspensão das cobranças.

A Reclamada, conforme restará demonstrado, rechaça tais afirmações e, durante a marcha deste procedimento, demonstrará a regularidade da contratação, realizada de forma livre e espontânea, sem qualquer vício de consentimento, o que demonstra que a presente reclamação é inteiramente desprovida de fundamento. A improcedência da reclamação é fundamental para **preservar a segurança jurídica das contratações válidas e garantir a confiança** no mercado de crédito consignado, coibindo pleitos desprovidos de fundamento que oneram indevidamente as instituições e o próprio sistema.

II. DO MÉRITO - DA PLENA REGULARIDADE E LEGALIDADE DA CONTRATAÇÃO

A. DA VALIDADE FORMAL E PROBATÓRIA DO CONTRATO E DO CONSENTIMENTO AUTÊNTICO (CCB, DEVER DE INFORMAÇÃO E MECANISMOS DE SEGURANÇA DIGITAL)

A operação de crédito que originou a presente reclamação foi formalizada por Cédulas de Crédito Bancário (CCB), títulos de crédito com validade e eficácia asseguradas pela Lei nº 10.931/2004. A CCB, em sua essência, é uma promessa de pagamento em dinheiro, emitida em favor de instituições financeiras, detalhando todas as condições do crédito.

Ao contrário do que restou informado no expediente administrativo, a Reclamada na formalização de seus contratos faz um **dossiê digital completo e multifacetado, construído sobre camadas de segurança e autenticação**, que comprova, de forma irrefutável, a manifestação de vontade livre, informada e consciente dos consumidores. Cada um desses elementos analisados individualmente e, sobretudo, em conjunto, configuram prova plena da contratação:

- **Cédula de Crédito Bancário (CCB):** Documento formal da operação de 'Cartão Benefício - Saque Limite', com todas as informações essenciais: o valor do saque liberado, a quantidade e o valor das parcelas, data de vencimento da primeira e da última parcela, taxa de juros mensal, anual e CET, **demonstrando o pleno dever de informação cumprido pela Reclamada;**
- **Termo de Consentimento Esclarecido (TCE):** Em estrito cumprimento à ação civil pública já citada e à Instrução Normativa 138/2022 - INSS, este documento, **assinado eletronicamente pelos consumidores**, não é um mero formalismo. Ele **explica didaticamente** que se trata de um **CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO**, diferenciando-o explicitamente do empréstimo comum e destacando que esta modalidade 'possui juros mensais em percentuais menores quando comparados com o cartão de crédito convencional'. **Isto é a prova cabal do cumprimento do dever de informação clara e inequívoca;**
- **Evidências de Integridade UNICO IDTECH:** A prova de consentimento vai muito além de meros 'IPs' e configura um processo de autenticação biométrica e digital de última geração, que impede fraudes e garante a identidade do contratante:
- **Biometria Facial (Selfie):** Os consumidores, no momento da formalização e assinatura do contrato, devem tirar uma foto de seu próprio rosto. Este procedimento não é passivo; exige a colaboração do usuário e é validado por tecnologia avançada de reconhecimento facial, **confirmando que a pessoa que realizou a contratação era, de fato, o consumidor, não sendo permitido o uso de fotos da galeria do celular;**
- **Geolocalização:** O sistema captura a geolocalização exata do consumidor no momento da assinatura do contrato, apontando latitude e longitude. **Esta prova, aliada à biometria facial, elimina qualquer dúvida sobre onde e por quem a contratação foi realizada e;**
- **Rastro de Auditoria (Logs):** O registro detalhado de auditoria aponta o dispositivo utilizado, o endereço IP e, crucialmente, o método de autenticação duplo: **SMS + CPF**. Adicionalmente, é registrado o **aceite explícito em 7 telas de resumo dos termos da contratação**. Esses logs são o histórico irrefutável da jornada digital do consumidor, demonstrando sua navegabilidade e concordância em cada etapa do processo.

Essas camadas de segurança visam trazer maior tranquilidade tanto para a Reclamada quanto seus consumidores, de forma que qualquer alegação de fraude é investigada e, se comprovada, o contrato é cancelado.

Diante da robustez dos mecanismos de segurança e das provas geradas em cada etapa da contratação, a mera alegação de desconhecimento não encontra respaldo fático e não é suficiente para infirmar a validade da operação, razão por que se advoga pela improcedência da reclamação.

B. DO RECEBIMENTO DOS VALORES E DA AUTORIZAÇÃO VIA GOV.BR

Não bastasse essas camadas de segurança, a alegação de "não recebimento dos valores" é insubsistente e facilmente refutável, pois **a parte Reclamante recebeu integralmente o crédito na conta bancária por ela indicada no ato da contratação**. Para comprovar tal assertiva a Reclamada anexa o comprovante de depósito na conta da parte Reclamante.

O valor creditado em conta corresponde à parcela destinada ao saque da operação contratada, observando-se a composição da modalidade contratada, que prevê a liberação de 70% (setenta por cento) do valor total por meio de depósito em conta bancária e os 30% (trinta por cento) restantes mediante disponibilização de limite no cartão de crédito.

Dessa forma, o cliente recebe diretamente em sua conta bancária o valor referente ao saque autorizado, enquanto a parcela residual é disponibilizada para utilização por meio do cartão de crédito, em conformidade com as condições previstas na contratação e com as características da modalidade de crédito escolhida.

C. DA AUSÊNCIA DE PROCURA PELA RECLAMADA E DO ARREPENDIMENTO TARDIO

A Reclamada não possui registros de qualquer tentativa de contato ou protocolo de atendimento por parte do Reclamante em seus canais oficiais antes da presente reclamação. Esta omissão, aliada ao considerável lapso temporal entre a data da contratação e a formalização da reclamação, reforça a tese de arrependimento tardio.

Importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 49, estabelece um prazo de 07 (sete) dias para o exercício do direito de arrependimento em contratações fora do estabelecimento comercial. A inércia da parte Reclamante por um período prolongado, após a contratação e o recebimento dos valores, ao passo que desfrutava do crédito e via os descontos em seu benefício, não se coaduna com a alegação de desconhecimento e denota um arrependimento tardio, não amparado pela legislação consumerista.

D. DA IMPOSSIBILIDADE DA DEVOLUÇÃO EM DOBRO (ART. 42, CDC)

Diante do exposto, resta claro que não houve qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva por

parte da Reclamada, não havendo que se falar, desse modo na devolução em dobro dos valores descontados no benefício previdenciário da parte Reclamante.

As cobranças realizadas no benefício da parte Reclamante não foram, de forma alguma, “indevidas” ou fruto de “engano injustificável”. Elas decorreram da execução regular de um contrato bilateral, perfeito e acabado, devidamente formalizado e com todas as garantias de autenticidade.

Conforme sedimentado pelo Colendo **Superior Tribunal de Justiça** por ocasião do julgamento do **EAREsp 676.608/RS**, a devolução em dobro dos valores, prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC, exige a comprovação de “*conduta contrária à boa-fé objetiva*”.

No presente caso, a absoluta ausência de má-fé por parte da Reclamada é evidente, uma vez que as cobranças são legítimas e amparadas por um contrato regularmente celebrado e comprovadamente de conhecimento da parte Reclamante.

Ademais, a conduta da parte Reclamante, que se manteve inerte por longo período e não buscou a Reclamada para devolver os valores recebidos, não é compatível com os princípios da boa-fé objetiva que regem as relações contratuais.

Exatamente por conta disso, diante da inquestionável boa-fé da Reclamada e da validade da contratação, a devolução em dobro pretendida não encontra amparo, motivo pelo qual requer a improcedência da reclamação e seu arquivamento.

III. PROPOSTA DE ACORDO

Buscando a composição amigável da demanda, a reclamada informa que sua proposta de acordo consiste na disponibilização do saldo devedor integral atualizado dos contratos para eventual liquidação antecipada, permanecendo à disposição da parte consumidora caso haja interesse na quitação dos débitos existentes.

IV. DOS PEDIDOS

Diante do exposto e da demonstração de segurança e higidez da contratação, requer:

- Seja a presente reclamação **JULGADA TOTALMENTE IMPROCEDENTE**, confirmando a validade dos contratos e a legitimidade dos descontos levados a efeito, em **reconhecimento da validade dos instrumentos e procedimentos probatórios que acompanham a contratação** (CCB, TCE, registros de biometria facial, geolocalização, logs de auditoria e comprovante de depósito), os quais serão oportunamente apresentados;
- O **afastamento do pedido de devolução em dobro dos valores descontados** no benefício previdenciário da parte Reclamante, nos termos acima, dada a ausência de má-fé da Reclamada e a regularidade das cobranças;

- Como consectário lógico da improcedência da reclamação, requer seja determinado o arquivamento do expediente administrativo.

Termos em que, pede deferimento.

São Paulo, 22 de Julho de 2026.

LEONARDO
RAMALHO
SANTOS:4259102
0876

Assinado de forma digital
por LEONARDO RAMALHO
SANTOS:42591020876
Dados: 2025.06.09 14:48:46
-03'00'

LEONARDO RAMALHO SANTOS
OAB/SP 522.715