

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00095-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUCAS CHAVES AMARAL DE OLIVEIRA em face do fornecedor BIVA SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS S.A, na qual relata que realizou acordo de quitação de débito com o Mercado Pago, por meio da plataforma Serasa, consistente em 18 parcelas mensais de R\$ 75,38 reais. Entretanto, em maio de 2025, por equívoco quanto a data de vencimento, o consumidor não efetuou o pagamento da parcela correspondente. Nos dias 29 e 30/05/2025, tentou, sem êxito, obter junto ao Mercado Pago a emissão de boleto atualizado para regularização da pendência. Contudo, foram abertos os protocolos nº 46032221, 46034983 e 46037955, mas as chamadas foram interrompidas durante o atendimento, inviabilizando a conclusão da solicitação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o boleto atualizado da parcela vencida em maio de 2025, e os boletos atualizados das demais parcelas vincendas, com o objetivo de realizar o pagamento total do acordo firmado via Serasa.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, e por fim, o término do referido prazo sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú