

**PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00003-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor JOSE ARAMIS MENDES DA CRUZ em face do fornecedor ALVES & OLIVEIRA COMERCIO E SERVICOS LTDA, relata que adquiriu um veículo, ocasião em que efetuou o pagamento de entrada no valor total de R\$ 8.500,00 reais, sendo parte via Pix e parte em espécie, tendo o saldo remanescente sido financiado junto ao Banco Pan. Entretanto, afirma que não recebeu documentos relativos a negociação, tais como recibo, nota fiscal ou contrato de compra e venda, tendo obtido apenas o contrato de financiamento por meio do site da instituição financeira. Contudo, ao analisar o referido documento, constatou que o valor pago a título de entrada não consta mencionado nem foi abatido do montante financiado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos acerca da forma de cálculo do financiamento, bem como a correção dos valores.

Após análise dos autos, foi verificado 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 às fls. 25, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 13 de março de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.25, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 13 de março de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú