

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00013-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora DANIELLE SILVA DE SOUSA em face do fornecedor CAIXA ECONOMICA FEDERAL, através da qual expõe que firmou contrato de financiamento habitacional junto a Caixa Econômica Federal, sob o nº 8.4444.0640685-6, com entrega do imóvel em 19/06/2014, prevendo 360 parcelas decrescentes, iniciando-se com o valor de R\$ 808,24 reais. Devido a dificuldades financeiras, deixou de adimplir aproximadamente 24 parcelas, ocasionando o ajuizamento de ação de execução do contrato. Para evitar a perda do imóvel, celebrou acordo com a instituição, efetuando pagamento de entrada no valor de R\$ 2.700,00 reais e parcelando o saldo em 12 parcelas superiores a R\$ 3.000,00 reais, das quais quitou três. No entanto, por estar em licença médica e maternidade, somado à impossibilidade de seu cônjuge trabalhador autônomo manter os pagamentos, a autora deixou de cumprir o acordo. Com a retomada do atendimento presencial, buscou novamente a Caixa para renegociar a dívida, propondo nova entrada, diluição dos valores em atraso nas parcelas vincendas, redução das mensalidades e dilatação do prazo contratual, diante da alteração de sua condição financeira. Contudo, foi informada da impossibilidade de firmar novo acordo nos moldes propostos. Relata que atualmente constam 10 parcelas em aberto, desde 04/02/2023, totalizando R\$ 1.141,49 reais cada, e que a Caixa exige o pagamento imediato de cerca de 50% do valor total da dívida atual aproximadamente R\$ 22.000,00 reais, com possibilidade de parcelamento do restante proposta esta que a consumidora não tem condições de aceitar. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita uma nova proposta de acordo conforme sua atual condição financeira.

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, p.07, a consumidora 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, 06 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação p.7, 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, 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, 06 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú