

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00023-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALESSANDRO ESTEVÃO RODRIGUES em face do fornecedor BANCO AGIBANK S/A., na qual relata que em 31/10/2024 contratou empréstimo no valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), a ser quitado em 24 parcelas descontadas diretamente em sua folha de aposentadoria. Declara que, por sua escolha, realizou a portabilidade do benefício da Caixa Econômica Federal para o banco ora reclamado, antes da contratação do referido empréstimo. Contudo, insatisfeito com os serviços prestados pelo banco reclamado, buscou restabelecer o pagamento da aposentadoria junto a Caixa Econômica Federal, tendo preenchido toda a documentação exigida pela instituição. Entretanto, constatou que o pagamento do benefício continuou a ser efetuado pelo banco reclamado no mês subsequente. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos sobre a impossibilidade da portabilidade dos bancos.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.112, 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 das partes e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.112, 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, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú