

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO JOSÉ RODRIGUES DA SILVA em face do fornecedor BANCO AGIBANK S.A, na qual a parte reclamante relata que contratou empréstimo consignado no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), com parcelamento em 30 (trinta) prestações mensais de R\$ 746,63 (setecentos e quarenta e seis reais e sessenta e três centavos). Ocorre que, posteriormente, o reclamante identificou a existência de um refinanciamento no valor de R\$ 1.267,32 (mil duzentos e sessenta e sete reais e trinta e dois centavos), também parcelado em 30 (trinta) vezes, supostamente contratado sem sua autorização ou anuência. Aduz o consumidor que, ao entrar em contato com a instituição financeira, foi informado de que o referido procedimento foi realizado por meio de reconhecimento facial. Todavia, afirma desconhecer a contratação e nega ter consentido com a operação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita que seja esclarecido, o procedimento do qual foi realizado o financiamento.

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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 90-91, 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de junho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls. 90-91, 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, 05 de junho de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**
Data: 05/06/2025 14:54:18-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú