

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100030301
RECLAMANTE: FRANCISCO LOPES SANTANA **CPF:** 229.176.592-20
RECLAMADA: BANCO BRADESCO S.A. **CNPJ:** 60.746.948/0001-12

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO LOPES SANTANA em face do fornecedor BANCO BRADESCO S.A., através da qual expõe que, em junho de 2023, contratou empréstimo no valor de R\$ 4.800,00, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 173,00, mediante desconto em seu benefício previdenciário, após carência de 90 dias. Relata que, sem sua ciência ou consentimento, o período de carência foi prorrogado por mais 90 dias. Aduz que, ao buscar renegociar o contrato para evitar a incidência de juros, foi informado pela própria reclamada de que não existia contrato ou débito vinculado ao seu CPF. Contudo, posteriormente, constatou descontos em seu benefício previdenciário, apesar de a instituição ter declarado, inclusive em procedimento administrativo anterior perante este Órgão, a inexistência de qualquer débito em seu nome. Acrescenta que, em atendimento realizado pela reclamada, foi-lhe apresentado termo de confissão de dívida no valor de R\$ 9.965,57, quantia muito superior ao empréstimo originalmente contratado, bem como lhe foi oferecida a contratação de novo empréstimo para quitação do débito, proposta que recusou. Afirma, por fim, que realizou diversas tentativas de solução administrativa da demanda, sem êxito. Diante dos fatos narrados, requer a quitação do débito atualmente registrado em seu nome, em razão das inconsistências nas informações prestadas pela instituição financeira e das tentativas frustradas de resolução do conflito.

Após análise dos autos, constatou-se que a reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 21 dos autos, a reclamada, embora regularmente notificada, deixou de comparecer ao ato conciliatório, apresentando, contudo, defesa escrita, na qual informou ter realizado análise interna dos fatos narrados, não identificando elementos que corroborassem as alegações do consumidor, razão pela qual solicitou o encaminhamento de documentos, faturas ou outros comprovantes aptos a subsidiar a apuração da demanda. Contudo, vale destacar que a presença das partes na audiência de conciliação é imprescindível para o regular andamento do processo, sendo a ausência injustificada considerada ato atentatório à dignidade da justiça, nos termos do art. 334, § 8º, do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer, sem justificativa, à audiência de conciliação regularmente designada e não apresentou elementos capazes de afastar as alegações do consumidor, especialmente quanto às informações contraditórias acerca da existência do contrato e do débito, bem como dos descontos realizados em seu benefício previdenciário, permanecendo sem esclarecimento satisfatório a

controvérsia instaurada, conclui-se que a reclamada não demonstrou a regularidade de sua conduta nem solucionou administrativamente a demanda. Dessa forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se a presente reclamação no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que sejam adotadas as providências legais cabíveis. Encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para análise quanto à eventual aplicação de sanção administrativa. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br **MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO**
Data: 05/08/2026 11:11:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 21 dos autos, e não apresentou elementos suficientes para afastar as alegações do consumidor acerca das inconsistências relacionadas ao contrato e aos descontos realizados em seu benefício previdenciário, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, com a inclusão do fornecedor no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
9
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 10:50:04
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú