

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00068-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ MARIA MONTEIRO DE SOUZA em face do fornecedor BANCO BNP, através da qual expõe que verificou diversos descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Assevera que jamais celebrou contrato de empréstimo ou qualquer outra avença com a referida instituição. Contudo, o consumidor procedeu ao registro de Boletim de Ocorrência, visando resguardar seus direitos e documentar a irregularidade. Diante dos fatos narrados o consumidor solicita esclarecimentos acerca dos empréstimos não reconhecidos e a restituição dos valores descontados indevidamente.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa 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 verifica do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 51 dos autos, o fornecedor esclareceu que a presente Reclamação refere-se ao Contrato de Empréstimo Consignado nº 51-822698573/17, por meio do qual o Banco CETELEM disponibilizou ao consumidor o montante de R\$ 1.726,61 reais, pactuado para pagamento em 72 (setenta e duas) parcelas de R\$ 53,00 reais cada. Informou, ainda, que a operação foi integralmente liquidada em 06/03/2023, data do último desconto (parcela nº 072/072), conforme demonstrativo de fls. 56. Registra-se que, durante a audiência, o consumidor anuiu a proposta de acordo apresentada, manifestando expressamente sua concordância.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do empréstimo firmado, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 09/12/2025 10:42:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 51, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 08/12/2025 15:27:33-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**