

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100055301

RECLAMANTE: EDVIRGES HONÓRIO DE MEDEIROS **CPF:** 202.835.633-20

RECLAMADA: BANCO CSF S.A **CNPJ:** 03.130.170/0001-89

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EDVIRGES HONÓRIO DE MEDEIROS em face do fornecedor BANCO CSF S.A, através da qual expõe possuir parcelamento junto ao cartão Carrefour, no valor de R\$ 630,00 reais, tendo adimplido algumas parcelas. Aduz que, diante da incompatibilidade do valor das prestações com sua capacidade financeira, o reparcelamento da dívida, propondo parcelas de R\$ 300,00 reais. Contudo, afirma que a operadora indeferiu a solicitação, sem apresentar alternativa para adequação do débito à sua capacidade de pagamento. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que o débito seja reparcelado de forma que o valor das parcelas não ultrapasse R\$ 300,00 (trezentos reais), adequando-se à sua atual capacidade financeira.

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. Contudo, houve o não comparecimento da parte reclamada, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 21. Após solicitação da parte reclamante, foi designada nova audiência, às fls. 116, na qual o fornecedor solicitou a remarcação da audiência, visto que já há um acordo ativo e o banco verificará a existência de novas propostas. Em audiência subsequente, às fls. 159, a consumidora não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora 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, 17 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.159, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:03:51 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú