



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2504056400100043-301

Reclamante/Consumidor(a): Oscarina Jaco da Silva, **CNPJ/CPF:** 256.722.663-04, **Endereço:** Rua da Liberdade, 21, Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-620, **Telefone:** (85) 98109-5681,

Reclamado/Fornecedor: Renner **CPF/CNPJ:** 92.754.738/0001-62, **Endereço:** Av. Joaquim Porto Villanova, Nº 401, Jardim Carvalho, **Cidade:** Porto Alegre - RS, **E-mail:** contatoreenner@zavagagralha.com.br

Ao(s) 19 de Maio de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). OSCARINA JACO DA SILVA, inscrito no CPF sob nº 256.722.663-04 e o(s) Fornecedor(es) Renner, inscrito no CNPJ sob nº 92.754.738/0001-62, representado pelo(a) Sr(a). Gustavo Alfredo Gionatti Aumann Junior, inscrito no CPF sob nº 863.765.940-34.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado RENNEN, o(a) Sr(a) Gustavo Alfredo Gionatti Aumann Junior, informa que, Tratando do caso concreto, após reanálise da conta da consumidora, a empresa identificou o seguinte cenário: I – Fatura com vencimento em 13/01/2025, no valor de R\$ 1.682,41 = foi identificado pagamento parcial de R\$ 1.433,00, gerando o valor mínimo de R\$ 1.011,78 para o ciclo seguinte;

II – Fatura com vencimento em 13/02/2025, no valor de R\$ 2.446,19 = no dia 30/01/2025 houve um pagamento de R\$ 43,00, valor inferior ao mínimo, e no dia 13/02/2025 houve um pagamento de R\$ 903,00, mantendo o valor abaixo do mínimo. E houve outros pagamentos, em 15/02/2025 de R\$ 316,00 e 18/02/2025 de R\$ 1.228,00, ambos fora do vencimento.

Assim, considerando que os pagamentos feitos na fatura de fevereiro, dentro do vencimento, foram inferior ao mínimo, foi realizado o refinanciamento do saldo devedor, na opção "entrada+ parcelamento", em que o valor pago é considerando como entrada e o saldo refinanciado em até 15 (quinze) vezes.

Reitera-se que, para evitar o parcelamento rotativo e constar pagamento integral para a fatura de fevereiro, a consumidora precisa apenas realizar o pagamento do saldo restante, ou seja, o valor de R\$ 1.500,19, contudo, tal pagamento deveria ser realizado dentro do vencimento, o que não foi verificado no presente caso.

Nos termos apresentados anteriormente, insta salientar que o parcelamento em questão era previsto na própria fatura. Não obstante, as possibilidades de refinanciamento são previstas de forma clara no contrato. Destaca-se que tal refinanciamento é aplicado por força das Resoluções nº 4.549/2017 e 5.112/23, do Banco Central.

Portanto, parcelamento em questão se deu em razão do regramento estabelecido pelo BACEN, acima referida, não havendo qualquer irregularidade na conduta da empresa reclamada..

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). OSCARINA JACO DA SILVA, esta informa que não de acordo com a defesa apresentada e que não tinha informação de que o valor pago de R\$ 1.011,78 se tratava do valor mínimo e que se soubesse não teria realizado o pagamento, pois esta nunca realizou pagamento inferior referente ao valor total de sua fatura.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto o preposto da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, o preposto da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa, procuração e atos constitutivos, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, não apresentando proposta de acordo.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a redamante e o preposto da reclamada. Maracanaú, 19 de Maio de 2025.

Luana de Souza Rodrigues

Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))

Oscarina Jaco da Silva

Oscarina Jaco da Silva (Consumidor(a))

VIRTUAL

Gustavo Alfredo Gionatti Aumann Junior (Preposto(a))

Renner (Fornecedor)