



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: 2605056400100001301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA, **CNPJ/CPF:** 831.020.273-34, **Endereço:** Rua São José - 40 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-670, **Telefone:** (85) 98842-5402, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A), **CPF/CNPJ:** 61.348.538/0001-86, **Endereço:** Avenida Nove de Julho - N°3186 - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000. **E-mail:** aud.procon@c6bank.com.

Ao(s) 09 de Junho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - N° 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA e o(s) Fornecedor(es) Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A), representado pelo(a) Sr(a). FELIPE ALVES DOS SANTOS, inscrito no CPF sob n° 034.600.255-90.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), este Reitera os devidos esclarecimentos acerca que a consumidora informa ter contratado um empréstimo consignado trabalhador junto ao Banco C6 Consignado e alega que os valores das parcelas são elevados, prestamos os seguintes esclarecimento.

Identificamos a operação consignada de número 6052287171, formalizada em 24/11/2025, em 12 parcelas de R\$ 378,40, com crédito liberado no valor de R\$ 2.426, 01.

Ademais, o referido empréstimo consignado encontra-se adimplente, sendo o próximo vencimento em 01/07/2026.

Esclarecemos que, durante o processo de contratação, no momento da formalização da proposta, são disponibilizadas ao cliente todas as condições, em conformidade com o dever de informação previsto no art.6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

É importante destacar que, ao aceitar a proposta, a consumidora concordou expressamente com todos os termos e condições apresentados, os quais estão devidamente registrados na Cédula de Crédito Bancário (CCB) assinada.

No caso em apreço, verificamos que a consumidora seguiu todos os trâmites necessários para a contratação do empréstimo consignado, com a devida aceitação dos Termos de Uso, a coleta da geolocalização (informação sobre a localização geográfica do dispositivo utilizado), aceite da Proposta - a qual está registrada em sua CCB, e captura de Biometria Facial, evidenciando a manifestação inequívoca de sua vontade quanto aos termos constantes na Cédulas de Crédito Bancário.

Ademais, após a formalização da CCB, o Banco C6 Consignado procedeu com a transferência via PIX do valor R\$ 2.426,01, referente a operação de número 6052287171, para a conta-corrente de titularidade da consumidora mantida no Banco Nu Pagamentos S.A (260), agência 0001, conta 65417228-2.

Dessa forma, não se verifica a ocorrência de prejuízo indevido ou desequilíbrio contratual, uma vez que a operação foi realizada em conformidade com os parâmetros legais e regulatórios aplicáveis, havendo plena ciência da consumidora quanto às condições pactuadas.

Ressaltamos que o empréstimo consignado trabalhador possui forma de pagamento vinculada ao modelo consignado, com desconto realizado diretamente no contracheque conforme as regras aplicáveis em contrato e tipo de contratação. Dessa forma, não há possibilidade de alteração para a forma de pagamento por boleto bancário enquanto houver vínculo ativo que permita a manutenção do desconto consignado, conforme cláusula contratual.

Diante de todo o exposto, e atendido o pleito registrado em reclamação, o Banco C6 solicita o arquivamento da presente demanda, sendo considerada atendida.

Dada a palavra a consumidora, esta reitera os termos da inicial.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

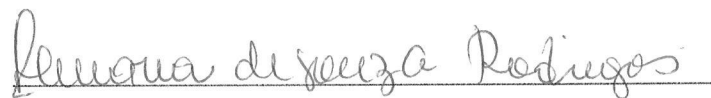
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo contudo, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa e procuração.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de 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.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 09 de Junho de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA (Consumidor(a))

PRESENCIA VIRTUAL

FELIPE ALVES DOS SANTOS(Preposto(a))

Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A) (Fornecedor)

