

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA** em face do fornecedor **BANCO DO BRASIL S.A.**, na qual relata que, em setembro de 2025, firmou negociação para pagamento de parcelas mensais no valor de R\$ 444,44 reais, mediante envio de boleto por e-mail. Informa que, ao efetuar o pagamento da segunda parcela em 24/11, constatou que o banco não registrou a baixa, bem como passou a alegar pagamento incompleto da primeira parcela, com suposta diferença de aproximadamente R\$ 40,00 reais. O consumidor afirma que apresentou comprovantes e extratos bancários, sem obter solução. Após contato com o NuBank, banco de origem dos pagamentos, foi confirmado que as transações foram devidamente realizadas e os valores direcionados ao banco reclamado. Diante do impasse e temendo alegação de inadimplência, o consumidor requer o reconhecimento das parcelas já pagas e a emissão de recibo comprobatório.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor **BANCO DO BRASIL S.A.** prestou os devidos esclarecimentos através de resposta da Carta Eletrônica, conforme consta às fls. 17, informando que a contratação da operação questionada ocorreu mediante anuência expressa do consumidor, com ciência prévia das condições pactuadas, em conformidade com a legislação vigente. Esclareceu, ainda, que o comprovante de pagamento apresentado referente a 27/10 não se relaciona à operação de renegociação questionada, mas a outra operação de cartão de crédito, bem como que houve pagamento parcial e em atraso da primeira parcela do acordo, gerando encargos, razão pela qual a parcela ainda consta como parcialmente quitada. O fornecedor orientou o consumidor a buscar os canais oficiais para regularização das parcelas em atraso, colocando-se à disposição para esclarecimentos adicionais.

Diante da ausência da parte reclamada na data de retorno da Carta Eletrônica às fls 31 e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao serviço de máquinas de cartão, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão constante às fls. 37, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA

Diretora Executiva
PROCON Maracanaú