

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00078-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO SILVA DE PAULA em face do fornecedor BANCO AGIBANK S.A, na qual relata que recebe seu benefício previdenciário pelo Banco Itaú e que, em determinada ocasião, contratou empréstimo junto ao Banco Agibank, por intermédio de pessoa indicada por um conhecido. Assevera que, no ato da contratação, foi informado de que o financiamento seria quitado em 48 (quarenta e oito) parcelas. Contudo, ao verificar que os descontos vinham ocorrendo por período superior ao pactuado, consultou o sistema do INSS e constatou que o contrato registrado previa, na realidade, 84 (oitenta e quatro) parcelas. Afirma ter tomado ciência, somente então, de que houve refinanciamento do contrato original, operação que desconhece e não autorizou, ressaltando que não recebeu nenhuma documentação que comprove sua anuência expressa a referida renegociação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos detalhados acerca dos contratos firmados com a instituição financeira, cópia integral dos contratos assinados, incluindo todas as vias disponíveis.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.106, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor 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, 21 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando a ausência do consumidor, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.106, 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 praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de novembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**