

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00044-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EUDES SALES LIMA em face do fornecedor Banco Agibank (Agiplan), na qual relata que possui dois contratos de empréstimo junto ao fornecedor, o primeiro refere-se a empréstimo consignado no valor de R\$ 18.119,14 reais, contratado para pagamento em 84 parcelas, contudo, verificou que está sendo cobrado em 96 parcelas, divergindo do pactuado. Entretanto, quanto ao segundo contrato, referente a empréstimo pessoal, o consumidor manifesta interesse na renegociação para obtenção de condições mais favoráveis, especialmente a redução do valor das parcelas e dos encargos incidentes. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a apresentação dos contratos, com sua assinatura, referentes aos empréstimos mencionados, contendo todas as informações pertinentes, a fim de viabilizar uma negociação que possibilite a adequação das parcelas e a diminuição dos juros aplicados.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, demonstrou eu que o consumidor contratou o crédito pessoal consignado nº 1526439197, por meio de aplicativo com biometria, recebendo a quantia de R\$ 2.356,24 reais, na conta indicada no momento da contratação, refinanciando o valor total de R\$ 18.119,14 para pagamento em 96 parcelas de R\$ 430,50 reais. Ademais, o consumidor contratou o crédito pessoal nº 1518713676, também via aplicativo com biometria, recebendo a quantia de R\$ 275,69 reais, na conta indicada, refinanciando o montante de R\$ 2.005,71 reais para pagamento em 28 parcelas de R\$ 225,92 reais. A empresa reclamada comprovou ter cumprido integralmente os requisitos legais relativos à forma de contratação e aos valores descontados, não havendo nenhum indício de má-fé, tendo efetuado os descontos exclusivamente em razão dos contratos firmados entre as partes. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 55 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante 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, 09 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor, bem como, considerando não ser mais possível a continuidade do processo diante da ausência da reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 55, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú