

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00028-3

RECLAMANTE: ALFREDO TIMÓTEO DA SILVA VIEIRA **CPF:** 072.530.297-63

RECLAMADA: BANCO DO BRASIL S.A **CNPJ:** 00.000.000/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor ALFREDO TIMÓTEO DA SILVA VIEIRA em face do BANCO DO BRASIL S.A., na qual relata que passou a sofrer descontos mensais em seu benefício previdenciário no valor de R\$ 425,37 (quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos) decorrentes de contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 19.378,89 (dezenove mil trezentos e setenta e oito reais e oitenta e nove centavos), que afirma não reconhecer. Aduz que, ao buscar esclarecimentos junto à instituição financeira reclamada, foi informado de que a contratação teria ocorrido por meio eletrônico. Em razão da divergência, registrou Boletim de Ocorrência e apresentou reclamação perante este Órgão, requerendo esclarecimentos acerca da contratação e o cancelamento do empréstimo.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl.37, a reclamada, BANCO DO BRASIL S.A, reiterou os termos de defesa e informou que em todos os momentos que o consumidor contratou a referida instituição financeiro foram utilizados pelo reclamante cartão, senha ou biometria facial. A empresa também esclareceu que os valores debitados são devidos e que não oferecerá preposta de acordo.

Da análise do conjunto documental constante nos autos, verifica-se que a reclamada apresentou defesa administrativa à fl.22, na qual prestou esclarecimentos acerca da operação questionada, informando que o contrato de empréstimo consignado foi regularmente celebrado por meio eletrônico, observados os procedimentos internos de segurança e validação da contratação. Posteriormente, à fl. 23, acostou aos autos cópia do instrumento contratual contendo a assinatura eletrônica do consumidor, bem como os elementos comprobatórios da formalização da operação, buscando demonstrar a regularidade da contratação impugnada. Observa-se, ainda, que o comprovante de empréstimo apresentado guarda correspondência com os esclarecimentos prestados na defesa administrativa, demonstrando a existência de elementos mínimos capazes de comprovar a formalização da operação questionada, não se verificando, no âmbito da instrução

administrativa, elementos suficientes que evidenciem, de forma objetiva, violação às normas de proteção e defesa do consumidor.

Em observância as normas consumeristas, embora incumba aos fornecedores o dever de prestar informações claras e adequadas acerca dos serviços ofertados, conforme dispõem o inciso III do arts. 6º e 31º do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que, no presente caso, a instituição financeira apresentou documentação suficiente para esclarecer a contratação impugnada, acostando aos autos o contrato eletrônico e os registros da operação à fl. 25, atendendo ao dever de informação.

Portanto, cumpre destacar que a atuação sancionatória deste Órgão exige a constatação objetiva de infração às normas consumeristas. Não sendo evidenciada irregularidade administrativa ou descumprimento dos deveres impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, não se mostra cabível a aplicação de sanção administrativa, sem prejuízo do direito do consumidor de discutir eventual vício de consentimento ou alegação de fraude pelas vias judiciais competentes, onde será possível a produção de provas mais amplas, nesse contexto, classifica-se a seguinte reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**. Por fim, faço conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A
Data: 20/08/2026 14:39:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

ESTAGIÁRIO-

Procon Maracanaú

DESPACHO

Após análise dos autos e da documentação apresentada pela instituição financeira reclamada, verifica-se a regularidade da contratação, bem como comprovação da anuência do consumidor em relação ao empréstimo questionado, por meio de assinatura eletrônica no comprovante de empréstimo evidenciando. Assim, inexistente elementos que comprovem prática infrativa as normas de proteção e defesa do consumidor classifica-se a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA** e determino o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.19 13:35:42
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú