

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100038301

RECLAMANTE: FABIO ROBERTO RIBEIRO GUEDES **CPF:** 002.108.963-96

RECLAMADA: MENTORE BANK **CNPJ:** 32.343.119/0001-53

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FABIO ROBERTO RIBEIRO GUEDES em face do fornecedor MENTORE BANK, através da qual expõe que identificou débito não reconhecido em sua conta bancária, no valor de R\$ 2.235,47 reais, realizado pela instituição financeira. Aduz que contestou a movimentação e solicitou a apuração da transação, sendo informado sobre a análise do caso e a restituição do valor no prazo de 3 dias úteis. Contudo, transcorrido o prazo, não houve estorno ou solução da demanda, permanecendo a cobrança. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição do valor de R\$ 2.235,47 reais, bem como os devidos esclarecimentos acerca da origem e da regularidade do débito contestado.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 11-17, o fornecedor esclareceu que, o valor foi integralmente restituído ao reclamante, conforme comprovante acostado às fls.15. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno para impugnar as informações apresentadas, em dia 30 de junho de 2026, conforme certidão constante às fls. 116 dos autos.

Diante da ausência da 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, 01 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao débito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 116, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**