

**PROCESSO F.A Nº:** 2603056400100036301

**RECLAMANTE:** FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA **CPF:** 122.935.983-49

**RECLAMADA:** Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM) **CNPJ:** 59.274.605/0001-13

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA em face do fornecedor Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM), através da qual expõe que, adquiriu um veículo junto à CHEVROLET, ocasião em que entregou seu automóvel usado como parte do pagamento da negociação, permanecendo saldo remanescente no valor de R\$ 50.000,00 reais, o qual foi objeto de financiamento. Sustenta que, ao proceder à análise das parcelas do contrato de financiamento, constatou que os valores cobrados se mostravam substancialmente superiores àqueles previamente ajustados no ato da contratação. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora esclarecimentos acerca do financiamento, bem como revisões dos valores.

Após minuciosa 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 fl. 15-17, o fornecedor esclareceu que a consumidora teve pleno conhecimento prévio de todas as condições do financiamento contratado, incluindo valores, parcelas e encargos, sustenta ainda, que agiu em conformidade com as cláusulas contratuais livremente pactuadas no ato da contratação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 27 de março de 2026, conforme certidão constante às fls. 26 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte 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, 19 de maio de 2026.

---

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA  
Estagiaria Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao financiamento, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 26, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú