

**PROCESSO F.A Nº:**2602056400100030301

**RECLAMANTE:** LAURA DA SILVA FELIX- **CPF:** 154.509.373-34

**RECLAMADA:** Banco do Brasil **CNPJ:** 00.000.000/0001-91

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LAURA DA SILVA FELIX em face do fornecedor BANCO DO BRASIL, através da qual expõe, ser titular de contrato de empréstimo firmado junto ao Banco do Brasil, no ano de 2021, aduzindo que vem adimplindo regularmente as parcelas pactuadas. Relata, contudo, ter constatado possível divergência nos valores descontados. Acrescenta ter sido informada de que os descontos permanecerão até o ano de 2029. Não obstante, manifesta interesse na celebração de acordo, visando à repactuação do débito para fins de quitação integral até o ano de 2027. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a formalização de acordo, bem como a cópia integral do contrato.

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, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 93, a consumidora 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 da consumidora 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, 19 de maio de 2026.

---

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.93 , 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, 19 de maio de 2026.

---

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