

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00047-301
RECLAMANTE: JOSÉ ALVES LIMA **CPF:** 219.870.683-00
RECLAMADA: BANCO DO BRASIL S.A **CNPJ:** 00.000.000/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor JOSÉ ALVES LIMA em face da fornecedora BANCO DO BRASIL S.A na qual relata que no dia 05/12/2024, tomou conhecimento de um empréstimo consignado em seu benefício previdenciário que foi realizado sem o seu consentimento, no valor de R\$ 785,09 (setecentos e oitenta e cinco reais e nove centavos) mensais, no qual o valor total liberado e constatado através de um extrato do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), referente ao contrato realizado com a reclamada BANCO DO BRASIL. Aduz que nunca contratou qualquer empréstimo com esse banco e não tem conhecimento da operação realizada. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o cancelamento do contrato e o ressarcimento de todos os valores debitados até a presente data.

Verificou-se que a empresa foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl. 20, a parte reclamada alegou que não há irregularidade na contratação, pois foi realizado presencialmente com biometria do cliente. O consumidor reafirmou que não realizou o empréstimo e recorrerá ao Poder Judiciário.

Diante da análise do conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que a empresa reclamada apresentou documentação apta a demonstrar a regularidade da contratação e da relação de consumo estabelecida entre as partes, conforme o instrumento contratual devidamente firmado pelo consumidor por meio de assinatura eletrônica mediante biometria, às fls. 27 a 30, contendo as devidas informações pertinentes à contratação, elementos que evidenciam a formalização do negócio jurídico e a ciência do reclamante acerca das condições pactuadas.

Nesse contexto, o documento apresentado mostra-se suficiente, no âmbito da presente apuração administrativa, para conferir verossimilhança à alegação de que as condições da contratação do empréstimo foram previamente disponibilizadas ao reclamante e por ele expressamente aceitas, não se verificando circunstâncias capazes de infirmar a validade da contratação ou evidenciar o descumprimento de obrigação imposta pela legislação consumerista.

Cumpre-se destacar que a atuação administrativa deste Órgão de Defesa do Consumidor, para fins de aplicação de sanção, pressupõe a existência de elementos probatórios suficientes à caracterização de infração às normas de proteção e defesa do consumidor. No caso em exame, contudo, não foram identificados elementos concretos aptos a demonstrar práticas infrativas por parte da empresa reclamada, especialmente diante da documentação apresentada em resposta à reclamação, devidamente assinada pelo consumidor.

Desta feita, não se vislumbra nenhuma forma de, no momento, aplicar qualquer sanção administrativa à reclamada, diante das provas apresentadas, impossibilitando, dessa forma, o prosseguimento do presente processo administrativo, classificando 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, 02 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:44:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, não há elementos suficientes para se concluir a ofensa na relação de consumo, razão pela qual não se vislumbra, no presente caso, irregularidade que justifique a aplicação de penalidades à reclamada. 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.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:02:27
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú