

**PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00058-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor GLEDSON WESLEY SOUZA DOS SANTOS em face do fornecedor C6 BANK, relata que mantinha cartão de crédito junto ao Banco C6 e, em razão de inadimplemento, celebrou acordo para quitação do débito em 70 (setenta) parcelas mensais no valor de R\$ 38,47 (trinta e oito reais e quarenta e sete centavos). Informa que a parcela com vencimento em 10/11/2025 foi quitada com pequeno atraso, em 12/11/2025. Contudo, posteriormente, não conseguiu emitir os boletos das parcelas subsequentes pelos canais oficiais da instituição. Em razão da indisponibilidade do sistema, procedeu a emissão das parcelas com vencimento em 10/01/2026 e 10/02/2026 por meio da plataforma da Serasa, efetuando os respectivos pagamentos. Não obstante, a instituição financeira deixou de promover a devida baixa das parcelas quitadas, permanecendo a pendência em aberto, apesar das tentativas administrativas de resolução por parte do consumidor. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a baixa dos boletos devidamente pagos, bem como a emissão do boleto referente a parcela com vencimento em 10/12/2025.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 26. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor às fls. 26, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor às fls. 26, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.

---

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

# YO 079 047 979 BR



REGISTRADO LÓGICO



**Objeto entregue ao destinatário**

Pela Unidade de Distribuição, SAO PAULO - SP

**Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: <https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO079047979BR>**

02/03/2026 11:42



**Objeto saiu para entrega ao destinatário**

SAO PAULO - SP

**É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro**

02/03/2026 10:54



**Objeto postado**

MARACANAU - CE

25/02/2026 12:27



**Etiqueta emitida**

BR

**Aguardando postagem pelo remetente**

25/02/2026 09:24

**PROCESSO Nº 26.01.0564.001.00058-301**

## **CERTIDÃO**

Certifico para os devidos fins, que a empresa **BANCO C6 S.A.**, foi notificada na data do dia **02/03/2026**.

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 24 de março de 2026.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO  
Data: 24/03/2026 09:58:19-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Antonio Andson do Nascimento Melo  
**Agente Administrativo – Mat. 27446**