

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00015-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA em face do fornecedor BANCO BRADESCO, na qual informa que em junho de 2025, ao abrir conta-corrente no Banco Bradesco, solicitou expressamente o plano básico com isenção de tarifas, o qual foi confirmado pelo atendente via aplicativo bancário. Contudo, em julho de 2025, verificou cobrança indevida de tarifa no valor de R\$ 53,41 reais referente à “Cesta Classic”. Ao buscar esclarecimentos na agência, não obteve resposta satisfatória. Diante da ausência de solução pela instituição financeira, a consumidora solicita a imediata exclusão da tarifa cobrada indevidamente, bem como a suspensão de quaisquer cobranças futuras, considerando que a conta foi aberta sob o compromisso de isenção tarifária, conforme informado e acordado no ato da contratação.

Após análise detida dos autos, constatou-se que o fornecedor não apresentou os esclarecimentos requeridos na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica, conforme certidão às fls. 10. Ademais, verifica-se que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente designada para atendimento, em 14 de julho de 2025, conforme certidão às fls. 11. Em face da ausência de manifestação de ambas as partes, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de manifestação de ambas as partes, conforme certidões constantes às fls. 10-11, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú