

PROCESSO F.A Nº:25.08.0564.001.000027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Silvanira de Holanda Castro Alves contra Banco C6 Consignado S/A, Banco Ficsa S/A, Capital Consig e BF Promotora de Vendas LTDA. Alega ter sido induzida a contratar empréstimo de R\$ 50.000,00 reais em 84 parcelas, mas firmou três contratos totalizando R\$ 32.661,92 reais com 96 parcelas e inclusão indevida de serviço funerário. Relata fragilidade emocional e orientação para responder “sim” sem esclarecimentos. Tentou cancelar, mas foi cobrada para devolução, o que não pagou por temer fraude. Requer cancelamento integral ou cumprimento do acordo original sem serviços não solicitados

Compulsando os autos, verifica-se que os prepostos das empresas, Banco C6 Consignado S.A. e Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S.A. compareceram à audiência de conciliação e apresentaram esclarecimentos. O preposto do Banco C6 reiterou os termos da defesa administrativa. Já o preposto da Capital Consig informou que a parte autora pretende o cancelamento da contratação dentro do prazo previsto no art. 49 do CDC, não havendo oposição da reclamada ao exercício desse direito, desde que a autora devolva o valor total de R\$ 4.726,94 reais, via TED à conta indicada em Termo de Audiência de Conciliação fl. 100. Após o envio do comprovante, o cancelamento será concluído em até 10 dias úteis e os valores restituídos em até 72 horas. A autora manifestou concordância com a proposta e comprometeu-se a enviar os comprovantes conforme solicitado. A reclamação é caracterizada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 07 de outubro de 2025.

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta às fls. 100, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901