

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00077-3

RECLAMANTE: SALOMÉIA SILVA BARROS **CPF:** 381.868.703-00

RECLAMADA: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A **CNPJ:** 07.237.373/0001-20

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SALOMÉIA SILVA BARROS em face do fornecedor BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. através da qual expõe que, na condição de líder de grupo do programa CrediAmigo, vinculado ao Banco do Nordeste, assumiu obrigações decorrentes de contrato de crédito. Em razão de dificuldades financeiras, tornou-se inadimplente, ocasionando a evolução do débito para montante incompatível com sua atual capacidade financeira. Diante da impossibilidade de adimplemento da obrigação nos termos originalmente pactuados, buscou a instituição financeira para negociação e composição do débito. Contudo, a proposta apresentada mostrou-se inviável e incompatível com sua capacidade econômica, não sendo possível a celebração do acordo nas condições ofertadas. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que seja apresentada proposta de acordo compatível com sua realidade financeira.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 31 dos autos, a representante da BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., apresentou proposta de acordo com a realização à vista das parcelas em atraso, com desconto, pelo valor total de R\$ 27.800,00, podendo voltar a operar com o Banco do Nordeste. O valor efetivo será informado a cliente quando da efetivação da proposta na unidade de atendimento. Facultada a palavra a consumidora, esta manifesta interesse na quitação do débito, contudo, sustenta que a proposta de acordo apresentada se mostra incompatível com sua atual capacidade financeira.

Destaca-se que a consumidora não relatou nenhuma irregularidade da empresa, somente buscou o órgão para uma tentativa de renegociação. A empresa reclamada atendeu chamado do PROCON, comparecendo a audiência e apresentando esclarecimentos, concluindo que esta atuou em consonância com o princípio da boa fé objetiva. Salienta-se que o direito consumerista assegura proteção ao consumidor contra cobranças abusivas, mas não obriga a empresa a aceitar os termos da parte consumidora, quando é ofertado uma proposta de acordo, como também a consumidora não está obrigada a aceitar os termos da reclamada. Importa relembrar que este órgão atua na esfera administrativa, não dispondo de meios coercitivos para compelir as partes a transação ou impor que os fornecedores aceitem de forma integral a situação do consumidor em relação as suas dívidas.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 02/09/2026 08:49:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a pretensão da reclamante de obter condições mais vantajosas para a renegociação de débito decorrente do cartão de crédito. Entretanto, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, bem como o Órgão não pode obrigar as partes a transigirem. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449-03'00"
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:13:34

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú