

**PROCESSO F.A N°: 26.03.0564.001.00017-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ ADRIANO DE BRITO SILVA em face do fornecedor BANQI INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA., relata que adquiriu geladeira junto à Casas Bahia, mediante crediário, com vencimento mensal das parcelas no dia 15. Aduz que, embora tenha disponibilizado saldo em conta para quitação tempestiva, o débito foi realizado posteriormente, com acréscimo indevido em relação ao valor original da parcela. Sustenta que, mesmo após o pagamento, passou a receber cobranças reiteradas por telefone e aplicativo de mensagens, tendo encaminhado os comprovantes e sido orientado a aguardar regularização. Contudo, afirma que persiste registro de cobrança em seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a baixa dos boletos pagos, a regularização de eventual restrição existente e o estorno do valor pago em duplicidade

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora 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. 18. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 22 de abril de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 18, 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, 22 de abril de 2026.

---

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