

PROCESSO F.A Nº: 26.06.0564.001.00029-3

RECLAMANTE: ALFREDO PEREIRA DA SILVA FILHO CPF : 459.303.763-87

RECLAMADA 1: SANTANDER SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. CNPJ: 07.707.650/0001-10

RECLAMADA 2: OLIVIERI, CARVALHO E LIEVORI ADVOGADOS ASSOCIADOS CNPJ: 01.168.581/0001-38

DECISÃO

Trata-se da reclamação do consumidor ALFREDO PEREIRA DA SILVA FILHO em face das empresas reclamadas SANTANDER SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A e OLIVIERI, CARVALHO E LIEVORI ADVOGADOS ASSOCIADOS, através da qual relata que é titular de contrato de financiamento de veículo firmado junto ao Santander/Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., vinculado à Operação nº 11419496. Informa que, em razão de dificuldades financeiras, deixou de adimplir 03 (três) parcelas do financiamento, cada uma no valor original de R\$ 677,59 (seiscentos e setenta e sete reais e cinquenta e nove centavos). Sustenta que, conforme previsto na Cláusula VI do contrato, os encargos decorrentes da inadimplência corresponderiam à multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, estimando o débito, segundo seus cálculos, em aproximadamente R\$ 2.113,53 (dois mil cento e treze reais e cinquenta e três centavos). Contudo, afirma que a assessoria de cobrança Olivieri e Carvalho, responsável pela cobrança do débito, estaria se recusando a emitir boletos para pagamento das parcelas vencidas pelos valores acrescidos dos encargos previstos contratualmente, exigindo, para regularização do financiamento, o montante de R\$ 4.250,00 (quatro mil duzentos e cinquenta reais). Diante da impossibilidade de regularizar a pendência pelo valor que entende devido e da ausência de solução junto à assessoria de cobrança, recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo a intervenção administrativa para solucionar a controvérsia. Por fim, requer a emissão dos boletos ou de demonstrativo atualizado das parcelas em atraso, com a discriminação detalhada dos encargos incidentes, observando-se as condições previstas no instrumento contratual, a fim de possibilitar a regularização do débito e a manutenção do contrato.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação realizada à fl. 32, as empresas reclamadas SANTANDER S.A e OLIVIERI, CARVALHO E

LIEVORI ADVOGADOS ASSOCIADOS reiteraram os termos de defesa administrativa acostada aos autos. Por sua vez, a parte reclamante não compareceu ao ato conciliatório, tampouco apresentou justificativa prévia para sua ausência. Diante da ausência da parte reclamante, restou prejudicada a tentativa de conciliação, bem como a possibilidade de obtenção de esclarecimentos adicionais acerca dos fatos narrados na reclamação e de manifestação do consumidor quanto às informações e documentos apresentados pela reclamada. À fl. 35, foi juntada Certidão de Fim de Prazo, certificando que foi concedido à parte autora o prazo de 02 (dois) dias úteis para que se manifestasse acerca do motivo de sua ausência à audiência e, caso fosse de seu interesse, solicitasse o regular prosseguimento da demanda. Contudo, transcorrido o prazo concedido, o reclamante permaneceu inerte, não apresentando nenhuma manifestação ou justificativa para sua ausência, tendo o prazo se encerrado sem qualquer providência por parte da reclamante.

Da análise dos autos, o procedimento administrativo de proteção e defesa do consumidor tem por finalidade possibilitar a adequada apuração dos fatos apresentados pelo reclamante, mediante a participação das partes e a regular instrução do feito. Nesse sentido, a participação do consumidor é necessária especialmente quando a controvérsia depende de esclarecimentos acerca dos fatos narrados, da documentação apresentada pelo fornecedor e do interesse da própria parte reclamante no prosseguimento da demanda. No presente caso, embora tenha sido oportunizada à parte reclamante a possibilidade de justificar sua ausência e requerer o prosseguimento da reclamação, esta permaneceu inerte, deixando transcorrer o prazo concedido sem qualquer manifestação. Assim, diante da ausência injustificada à audiência e da posterior inércia da parte reclamante, resta prejudicado o regular prosseguimento da instrução administrativa e a análise aprofundada do mérito da reclamação, não sendo possível a este órgão suprir a ausência de manifestação da parte interessada. Dessa forma, considerando que não houve manifestação posterior do consumidor que demonstrasse seu interesse na continuidade do procedimento, mostra-se cabível o encerramento do feito administrativo.

Diante do exposto, considerando a ausência da parte reclamante à audiência de conciliação, sem apresentação de justificativa prévia, bem como sua posterior inércia, mesmo após a concessão do prazo de 02 (dois) dias úteis para justificar sua ausência e solicitar o prosseguimento da demanda, conforme Certidão de Fim de Prazo acostada à fl. 35, resta prejudicada a continuidade da instrução administrativa e a análise aprofundada do mérito da reclamação. Assim, classifico a presente

reclamação como RECLAMAÇÃO/CONCLUÍDA, determinando o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 11 de setembro de 2026



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 18/09/2026 13:52:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.297, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como RECLAMAÇÃO/CONCLUÍDA.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.18
10:54:12 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú