

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00038-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA LÚCIA VIEIRA FRANCO em face do fornecedor BANCO AGIBANK S.A., expõe que no dia 24 de abril de 2025, ao tentar realizar o saque do valor referente a sua aposentadoria, foi surpreendida com a ausência do referido montante em sua conta bancária. Entretanto, ao verificar o extrato da conta, constatou a realização de uma transação via PIX, no valor de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), destinada a um terceiro desconhecido. Em busca de esclarecimentos, a consumidora entrou em contato com a instituição financeira reclamada e seguiu o procedimento indicado, restando pendente, a época, apenas a anexação do respectivo Boletim de Ocorrência. Após registrar o boletim, tentou encaminhá-lo a instituição, porém sem sucesso. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução do valor descontado.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, a consumidora não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, 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, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú