

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00033-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE em face do fornecedor BANCO DO BRASIL, através da qual expõe que, é titular de conta no Banco do Brasil, utilizada exclusivamente para fins habitacionais. Em 26/08/2025, recebeu mensagem via WhatsApp do número 61 99152-1211, cujo remetente se identificou como correspondente bancário do Banco do Brasil, oferecendo um empréstimo consignado. Entretanto, após receber simulação com juros elevados, o consumidor recusou de imediato a proposta e encerrou a conversa. Contudo, em 05/09/2025, ao pagar parcela de seu financiamento, verificou o crédito indevido de R\$ 14.500,00 reais, oriundo de empréstimo que não contratou, registrou Boletim de Ocorrência, bloqueou senhas bancárias e procurou a agência para solicitar o cancelamento da operação e a devolução dos valores. O consumidor afirma que não autorizou, assinou contrato, nem realizou qualquer procedimento de validação biométrica ou eletrônica. Diante dos fatos narrados, o solicitou o cancelamento imediato do empréstimo supostamente contratado sem sua autorização.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na oportunidade, esclareceu que foi realizado o cancelamento da operação 188147654, conforme solicitado. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 22 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 15 dos autos.

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 **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do cancelamento do empréstimo, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 15, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú