

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00062-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSUE BORGES DA SILVA em face do fornecedor BANK OF CHINA, através da qual expõe que contratou empréstimo junto ao Banco do Brasil, com desconto das parcelas em folha de pagamento, os quais foram posteriormente cessados sem comunicação acerca de saldo remanescente. Contudo, nos meses de janeiro e fevereiro de 2026, passaram a constar novos descontos no valor de R\$ 748,53 reais, sob a rubrica “Emp CCB Brasil Financeira”, cuja origem desconhece, não possuindo informações sobre eventual cessão de crédito ou débito pendente, motivo pelo qual buscou o PROCON para intermediação da demanda. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos detalhados acerca dos descontos realizados, o envio de cópia integral do contrato supostamente firmado, informações atualizadas sobre o saldo devedor.

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 ocasião, conforme consta às fls. 17, o fornecedor esclareceu que o contrato foi formalizado em 20/04/2017, proveniente de refinanciamento de operação anterior, com valor mensal de R\$ 748,53 reais e com quantidade total de 72 parcelas. Contrato com 11 parcelas pagas e com atuais 2868 dias de atraso. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 38 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da 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, 06 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos o consumidor quanto a contratação do empréstimo, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 38, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**