

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100001301

RECLAMANTE: ARTUR GOMES BEVILAQUA **CPF:** 153.271.833-00

RECLAMADA: BANCO DO BRASIL S.A. **CNPJ:** 00.000.000/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ARTUR GOMES BEVILAQUA em face do fornecedor BANCO DO BRASIL S.A., através da qual expõe que possui contrato(s) de empréstimo consignado junto à instituição financeira, cujas parcelas são descontadas mensalmente de seu benefício previdenciário. Relata que constatou aumento progressivo dos valores descontados, sem receber esclarecimentos acerca da evolução da dívida, da forma de cálculo aplicada ou do saldo devedor remanescente. Aduz que, em razão da ausência de informações, teme que os descontos se prolonguem por período excessivo, comprometendo sua subsistência, considerando sua condição de aposentado. Afirma, ainda, que não obteve junto à instituição financeira os esclarecimentos necessários sobre a composição do débito. Diante dos fatos narrados, requer o fornecimento de cópia integral do(s) contrato(s) de empréstimo, demonstrativo da evolução da dívida, histórico de pagamentos, saldo devedor atualizado, memória de cálculo dos valores descontados e demais informações pertinentes, bem como a apresentação de proposta de renegociação compatível com sua realidade financeira.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fl. 74 dos autos, o preposto da reclamada reiterou os termos da defesa, esclarecendo que apresentou proposta de renegociação das operações financeiras, condicionada à desistência da ação judicial movida pelo consumidor, em observância às normas internas da instituição, informando que somente será possível formalizar eventual acordo após a baixa do referido processo. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou os termos da reclamação inicial, afirmando que permanece sem compreender a composição dos valores descontados de seu benefício previdenciário e a evolução da dívida, razão pela qual não aceitou a proposta apresentada.

Destaca-se o consumidor não relatou nenhuma irregularidade da empresa, somente buscou o órgão para uma tentativa de renegociação. A empresa reclamada atendeu chamado do PROCON, comparecendo a audiência e apresentando proposta, concluindo que esta atuou em consonância com o princípio da boa fé objetiva. Salienta-se que o direito consumerista assegura proteção ao consumidor contra cobranças abusivas, mas não obriga a empresa a aceitar os termos da parte consumidora, quando é ofertado uma proposta de acordo, como também o consumidor não está obrigado a aceitar os termos da reclamada. Importa lembrar que este órgão atua na esfera administrativa,

não dispondo de meios coercitivos para compelir as partes a transação ou impor que os fornecedores aceitem de forma integral a situação do consumidor em relação as suas dívidas.

Assim, diante do relatado, verifica-se que a demanda teve por objetivo a obtenção de esclarecimentos acerca da evolução da dívida e a tentativa de renegociação das operações financeiras, não sendo apontada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Observa-se, ainda, que a reclamada atendeu ao chamado deste Órgão, compareceu à audiência de conciliação, apresentou os esclarecimentos solicitados, demonstrando disposição para a solução administrativa da demanda, a qual não foi aceita pelo consumidor. Considerando que este Órgão não dispõe de competência para compelir as partes à celebração de acordo, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2026.

 Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 13/08/2026 09:16:52-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que não foram relatadas irregularidades e a reclamada apresentou esclarecimentos formais, bem como o interesse do consumidor era unicamente a renegociação, conclui-se que este órgão não possui meios para compelir as partes a transigir. Assim, verificando que não há elementos suficientes para o prosseguimento da reclamação, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para arquivamento do presente feito, classificando-o como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:47:46
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú