

PROCESSO F.A Nº:2605056400100023301**RECLAMANTE: VANESSA ALVES DE SOUSA CPF: 861.611.563-34****RECLAMADA: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. CNPJ: 60.872.504/0001-23**

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VANESSA ALVES DE SOUSA em face do fornecedor ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

através da qual expõe que, em razão de dificuldades financeiras, deixou de adimplir integralmente as faturas de seu cartão de crédito vinculado à reclamada. Sustenta que o débito foi significativamente majorado pela incidência de encargos contratuais e pelo parcelamento automático da fatura, realizado sem sua prévia anuência. Aduz que buscou solucionar a questão administrativamente junto à instituição financeira, porém não obteve proposta de negociação compatível com sua capacidade financeira. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a realização de acordo para quitação do débito.

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 se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 134 dos autos, a representante da ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. esclareceu que não havia proposta de acordo a ser apresentada, tendo em vista estar o contrato adimplente, não seria possível apresentar proposta de renegociação, orientando a consumidora a utilizar as opções de parcelamento das faturas disponíveis no cartão de crédito, mediante formalização junto à Central de Atendimento. Facultada a palavra a consumidora, esta informa que já manteve contato com a reclamada na tentativa de solucionar a demanda porém a proposta ficou inviável e incompatível com sua atual realidade financeira.

Destaca-se que a consumidora 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 esclarecimentos, 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 a consumidora não está obrigada a aceitar os termos da reclamada. Importa relembrar que este órgão atua na esfera administrativa, não dispendo 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.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 05/08/2026 10:05:12-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a pretensão da reclamante de obter condições mais vantajosas para a renegociação de débito decorrente de contrato de cartão de crédito. Entretanto, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, bem como o Órgão não pode obrigar as partes a transigirem. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.04 14:17:28 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú