

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00016-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA em face do fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., através da qual expõe que é pensionista em razão do falecimento de seu esposo, informa ter contratado, há aproximadamente quatro anos, um empréstimo junto ao Banco Itaú, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Afirma que, transcorrido prazo suficiente para a quitação da obrigação, ainda assim vem sofrendo descontos em sua aposentadoria a título de empréstimos que não reconhece, comprometendo sua subsistência. Destaca que não celebrou nenhum outro contrato além do mencionado, por essa razão solicita o envio da segunda via do contrato, bem como informações detalhadas acerca das datas de início e término do contrato e demais esclarecimentos pertinentes.

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, o fornecedor esclareceu que o contrato nº 635393728, com parcelas no valor de R\$ 192,99 (cento e noventa e dois reais e noventa e nove centavos), foi celebrado por meio de formalização digital, tendo o valor contratado sido creditado em conta bancária de titularidade da consumidora. Informou ainda a existência do contrato nº 167645696, também com parcelas no valor de R\$ 192,99 reais, cuja contratação se deu por meio de autenticação biométrica em terminal de autoatendimento, com o respectivo crédito igualmente direcionado para conta de titularidade da consumidora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 22 de agosto de 2025, conforme certidão constante às fls. 53 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, 25 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca da celebração dos contratos supracitados, indicando a regularidade na contratação e a destinação dos valores a conta de sua titularidade, bem como, considerando a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 53, entende-se que não há mais interesse na continuidade da demanda. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú