

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RONALDO SANTOS MARTINS em face do fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., na qual o reclamante informa que foram realizadas duas transações via PIX, no valor total de R\$ 200,00 reais, para destinatários distintos, sem seu consentimento ou conhecimento. Ao tomar ciência, comunicou o fato a instituição financeira reclamada, que bloqueou sua conta para prevenir novos golpes (protocolo nº 1024440389), além de registrar Boletim de Ocorrência. No dia seguinte, 30/03/2025, mesmo com a conta bloqueada, o consumidor foi surpreendido por novas transações fraudulentas, totalizando R\$ 649,95 reais. Em 31/03/2025, compareceu presencialmente a agência para desbloqueio da conta e alteração de senha. No entanto, em contato telefônico realizado em 01/04/2025, a reclamada informou não ter identificado irregularidades e negou o estorno, alegando que as transações foram efetuadas pelo telefone do consumidor, o que este nega. Ademais, no dia 29/03/2025, o consumidor recebeu mensagens ameaçadoras via WhatsApp, nas quais o remetente desconhecido ameaçava acessar sua conta e subtrair valores, fato também registrado em Boletim de Ocorrência. Diante do exposto, o consumidor solicita o estorno dos valores referente as transações indevidas.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.7, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

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 **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú