

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00014-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JENIFER FARIAS BRAGA em face do fornecedor PRATA DIGITAL LTDA., através da qual expõe que ao tentar sacar valores do seu FGTS, teve o acesso bloqueado pela instituição financeira reclamada, apesar da liberação feita pela Caixa Econômica Federal. Entretanto, o bloqueio ocorreu em razão de contrato de empréstimo na modalidade saque aniversário, com vencimento anual até 2033. Contudo, ao contatar a reclamada, foi informada de que só poderia acessar o saldo mediante quitação do referido contrato. A consumidora aceitou pagar a dívida à vista, mas foi surpreendida com a cobrança do valor total das parcelas, acrescido de juros. Ao questionar, foi informada de que os encargos não seriam retirados ou reduzidos. Diante dos fatos narrados, a consumidora manifesta o interesse em quitar o débito, desde que excluídos os valores correspondentes aos juros incidentes sobre as parcelas antecipadas.

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, o fornecedor esclareceu o valor apresentado a consumidora para quitação antecipada do contrato já contemplava a devida amortização dos juros, considerando apenas os juros contratuais incidentes até a data da referida quitação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 26 de março de 2025, conforme certidão constante p. 05 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, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto aos juros cobrados na quitação do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão constante a p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú