

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00082-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EDILANE SILVA PEREIRA em face do fornecedor C6 CONSIG (BANCO FICSA), através da qual expõe que em 2023, celebrou um empréstimo cujo valor exato não recorda, estimando tratar-se de aproximadamente R\$ 19.000,00 reais. Entretanto, à época, foi-lhe informado que as parcelas teriam valor aproximado de R\$ 400,00 reais. Contudo, ao analisar seus extratos, verificou descontos que afirma não reconhecer, originários do Banco C6. Consta em seu extrato do INSS a cobrança mensal de R\$ 424,10 reais, além de outro desconto de R\$ 31,50 reais, ambos vinculados a referida instituição financeira. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou esclarecimentos detalhados por parte do Banco C6 sobre a origem e natureza dos descontos realizados, o fornecimento de cópias dos contratos assinados, o cancelamento dos descontos considerados indevidos.

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, conforme se observa às fls. 20, o fornecedor esclareceu que, após consulta ao sistema interno, verificou-se que a operação foi regularmente formalizada, sem qualquer indício de divergência, mediante assinaturas, apresentação de documento oficial e envio de biometria facial. Informou, ainda, que o valor decorrente do referido empréstimo foi transferido para conta de titularidade da representante legal da consumidora. Ressaltou que o contrato se encontra disponível no aplicativo “Meu INSS” e que o comprovante de transferência segue anexado. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 10 de novembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 59 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, 02 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 59, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú