

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00030-301

Trata-se de reclamação da consumidora Luana de Souza Rodrigues em face do fornecedor Banco Itaú BBA S/A. A consumidora, relata que, ao desistir da contratação de um empréstimo, foi cobrado um seguro no valor de R\$ 42,70 reais, do qual já foram descontadas duas parcelas. Embora tenha solicitado o cancelamento do seguro e o estorno dos valores, foi restituída apenas uma parcela. Diante disso, requer o estorno da segunda parcela descontada indevidamente.

Compulsando os autos, verifica-se, conforme Manifestação do Consumidor à fl. 14, solicitando o arquivamento do processo, pois teve sua demanda atendida. Diante disso, a reclamação é considerada 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, 23 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO ENTRE AS PARTES** conforme Manifestação do Consumidor de fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú