

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100024301**RECLAMANTE:** VANESSA ALVES DE SOUSA **CPF:** 861.611.563-34**RECLAMADA:** FINANCEIRA ITAU CBD S.A **CNPJ:** 06.881.898/0001-30

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VANESSA ALVES DE SOUSA em face do fornecedor FINANCEIRA ITAU CBD S.A. Através da qual expõe que é titular de cartão de crédito vinculado à reclamada. Informa que, no decorrer do ano de 2025, enfrentou dificuldades financeiras que impossibilitaram o pagamento integral das faturas do cartão de crédito. Aduz que, nos meses subsequentes, os valores das faturas sofreram aumento significativo em razão da incidência de juros, encargos contratuais e do parcelamento automático da fatura, realizado sem sua prévia autorização. Acrescenta que buscou solucionar administrativamente a situação junto à reclamada, porém não obteve proposta compatível com sua atual capacidade financeira. Diante dos fatos narrados, requer a realização de acordo para quitação do débito, em condições compatíveis com sua realidade financeira.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 32 e 33 dos autos, a representante da FINANCEIRA ITAU CBD S.A. esclareceu que não havia proposta de acordo a ser apresentada, tendo em vista que os valores anteriormente ofertados não eram compatíveis com a capacidade financeira da reclamante. A empresa apresentou defesa de fls. 23 a 25, na qual sustentou que as propostas de renegociação disponibilizadas observam a política de crédito vigente da instituição, podendo variar conforme a carteira do produto, o período de atraso e o valor financiado. Esclareceu, ainda, que a proposta apresentada correspondia a melhor condição disponível em seu sistema, razão pela qual não seria possível ofertar condições diversas, requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Destaca-se o consumidor não relatou nenhuma irregularidade da empresa, somente buscou o órgão para uma tentativa de renegociação. A empresa reclamada atendeu chamado do PROCON, comparecendo a audiência e apresentando proposta, concluindo que esta atuou em consonância com o princípio da boa fé objetiva. Salienta-se que o direito consumerista assegura proteção ao consumidor contra cobranças abusivas, mas não obriga a empresa a aceitar os termos da parte consumidora, quando é ofertado uma proposta de acordo, como também o consumidor não está obrigado a aceitar os termos da reclamada. Importa lembrar que este órgão atua na esfera administrativa, não dispondo de meios coercitivos para compelir as partes a transação ou impor que os fornecedores aceitem de forma integral a situação do consumidor em relação às suas dívidas.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 21/07/2026 08:20:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a pretensão da reclamante de obter condições mais vantajosas para a renegociação de débito decorrente de contrato de cartão de crédito. Entretanto, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, bem como o Órgão não pode obrigar as partes a transigirem. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:32:23
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú