

**PROCESSO F.A N°: 26.02.0564.001.00009-302**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA NATALIA PEREIRA MACIEL MORAES em face dos fornecedores CONSIGFACIL SOLUÇÕES LTDA e ITAÚ CONSIGNADO, relata possuir contrato de empréstimo consignado junto ao Banco Itaú, com descontos realizados diretamente em sua folha de pagamento, os quais vêm ocorrendo integralmente. Todavia, ao verificar o extrato bancário, constatou que os valores descontados não estão sendo integralmente repassados para a amortização do débito. Ao buscar esclarecimentos, a instituição financeira atribuiu a inconsistência ao setor de Recursos Humanos. Por sua vez, a empresa Consigfácil e o referido setor afirmam que os repasses estão sendo efetuados regularmente, evidenciando divergência de informações quanto a correta destinação dos valores descontados. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o alinhamento e a regularização dos valores repassados nos meses anteriores, bem como a correção definitiva do referido impassé.

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 às fls. 133, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 04 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.133, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 04 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú