

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00007-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS em face do fornecedor ITAU CONSIGNADO, através da qual expõe que desde abril de 2024, vem sofrendo descontos mensais de R\$ 54,87 reais em seu benefício previdenciário. Entretanto, ao buscar esclarecimentos junto ao INSS, foi informado de que tais valores seriam referentes a empréstimo consignado supostamente firmado com a empresa reclamada. Contudo, o consumidor, nega ter celebrado qualquer contrato dessa natureza, não reconhecendo a origem da dívida indicada. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos formais e comprovações documentais quanto a origem e legitimidade do suposto contrato de empréstimo, a imediata suspensão dos descontos realizados em seu benefício.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 62 dos autos, o fornecedor esclareceu que, Contrato nº 2585574961, aprovado em 18/03/2024, no valor total de R\$ 2.379,02 reais para pagamento em 84 parcelas no valor de R\$ 54,87 reais. O valor de R\$ 2.300,00 reais foi creditado no Banco 104 Caixa Econômica Federal, agência 3604, conta 591646842-0. A contratação foi realizada de maneira digital. Neste processo, com a devida autorização, foi capturada a foto (selfie), imagem do documento de identificação (frente e verso) e aceitos os termos e condições gerais dos empréstimos consignados. Durante a audiência, o consumidor manifestou expressamente sua concordância, informando, ainda, que recorda neste momento que realmente firmou contrato de empréstimo junto ao Banco Itau Consignado após verificar os documentos apresentados durante esta ato, que só registrou esta demanda administrativa porque não recordava que havia firmado este contrato junto a esta instituição financeira.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente à solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do empréstimo celebrado, 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, 27 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 62, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de novembro de 2025.

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

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350  
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br