

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00017-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora VERÔNICA ROCHA DO NASCIMENTO em face do fornecedor ITAÚ CONSIGNADO, na qual relata que é aposentada por invalidez, que constatou em seu extrato de benefícios do INSS a existência de descontos mensais no valor de R\$ 39,10 (trinta e nove reais e dez centavos), referentes a empréstimo consignado supostamente contratado junto ao Banco Itaú, sob o número 632987051, com previsão de 84 (oitenta e quatro) parcelas. Aduz, entretanto, que jamais solicitou ou autorizou a contratação de qualquer operação de crédito junto à referida instituição financeira, negando a existência do vínculo contratual e afirmando tratar-se de desconto indevido em seu benefício previdenciário. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita cópia do contrato assinado por ela que comprove a contratação do empréstimo, restituição integral dos valores já descontados.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.139, 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, 11 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.139, 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, 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, 11 de novembro de 2025.

---

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