

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100016301**RECLAMANTE:** KERGINALDO LACERDA DA ROCHA **CPF:** 785.820.753-91**RECLAMADA:** ITAÚ UNIBANCO S.A. **CNPJ:** 60.701.190/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor KERGINALDO LACERDA DA ROCHA em face da reclamada ITAÚ UNIBANCO S.A., através da qual expõe que, em razão de premiação concedida por seu empregador, recebeu o valor de R\$ 2.419,50 reais, depositado em sua conta bancária mantida junto à reclamada em 30/06/2026. Relata que possui contrato de empréstimo consignado com a instituição financeira e que, após o recebimento do referido crédito, constatou que o banco realizou o débito integral do valor depositado, sem prévia comunicação ou autorização específica. Sustenta que a retenção foi indevida, uma vez que o montante correspondia a uma premiação trabalhista, ocasionando-lhe prejuízos financeiros. Informa que buscou solucionar a questão administrativamente, solicitando a restituição do valor, porém não obteve solução satisfatória. Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor de R\$ 2.419,50 reais, caso constatada a irregularidade da retenção, bem como a cessação de eventuais descontos ou retenções unilaterais sobre futuros créditos. 55 a 92

No presente processo administrativo, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação apresentada, da instauração do processo administrativo, da necessidade de apresentação de defesa e da designação da audiência de conciliação. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 248, a reclamada compareceu à audiência e reiterou sua manifestação apresentada no presente processo administrativo. Em defesa escrita às fls. 51 a 54, a instituição financeira sustentou que identificou parcelas em atraso vinculadas aos contratos de empréstimo consignado mantidos pelo consumidor e que, diante da existência de valores pendentes, poderiam ser realizados débitos em conta corrente para regularização das obrigações, conforme as condições contratuais pactuadas. A reclamada identificou os contratos nº 2757287673, nº 2757216243 e nº 2757202391 como relacionados às obrigações indicadas em sua resposta, apresentando documentação referente às respectivas operações e aos pagamentos realizados em 30/06/2026.

Compulsando os autos, observa-se que na defesa apresentada pela reclamada sustenta a regularidade dos débitos realizados na conta do consumidor, esclarecendo que as movimentações decorreram das obrigações assumidas nos contratos de empréstimo consignado e da autorização contratual para realização de débitos em conta. A reclamada também apresentou documentação destinada a demonstrar a origem e a destinação dos valores, incluindo os contratos nº 2757216243 e nº 2757287673, bem como o respectivo descritivo de cálculos e demais documentos financeiros, constantes às fls. 55 a 92.

Da análise dos instrumentos contratuais, observa-se a existência de previsão acerca da autorização para débito na conta indicada pelo consumidor, juntamente com as condições relativas ao pagamento das obrigações assumidas. A documentação apresentada pela empresa também indica a existência de parcelas vencidas e os valores considerados para a regularização das obrigações, conferindo suporte à justificativa apresentada em defesa de que os débitos questionados não decorreram de movimentação arbitrária ou sem relação com a contratação existente entre as partes.

Embora o consumidor relate que o valor de R\$ 2.419,50 reais, creditado em sua conta, seria decorrente de premiação concedida por seu empregador e, por essa razão, possuiria natureza salarial, não foi apresentada documentação capaz de comprovar essa circunstância. Não consta dos autos, por exemplo, elemento documental que demonstre a origem específica do crédito, sua natureza jurídica ou que permita concluir que se tratava efetivamente de verba salarial. Desse modo, não é possível reconhecer tal natureza exclusivamente a partir da narrativa do consumidor, sobretudo quando a reclamada apresenta documentação contratual que ampara a realização dos débitos.

Para que fosse possível reconhecer a infração alegada, seria necessário que os elementos constantes dos autos demonstrassem que a instituição financeira realizou o débito sem respaldo contratual, em desacordo com as obrigações existentes ou sobre valor que estivesse comprovadamente protegido por alguma circunstância jurídica que impedisse sua utilização. O que não ocorreu.

Importante destacar, ainda, que o processo administrativo deve ser decidido com base nos elementos probatórios efetivamente constantes dos autos, não sendo possível presumir a ocorrência de irregularidade a partir de alegações que não foram acompanhadas de documentação comprobatória. No caso, a alegação de que o valor creditado possuía natureza salarial, bem como a realização dos descontos sem autorização constituem elementos essenciais da reclamação, mas não foram suficientemente demonstradas pelo consumidor, entretanto a empresa trouxe lastro probatório para subsidiar suas alegações.

Portanto, considerando a defesa apresentada às fls. 51 a 54, os contratos, o descritivo de cálculos e os demais documentos constantes às fls. 55 a 92, bem como a ausência de comprovação da alegada natureza salarial da verba, não se vislumbra, no conjunto probatório disponível, conduta da reclamada capaz de caracterizar prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. A documentação apresentada confere respaldo à justificativa da empresa quanto à origem dos débitos, ao passo que a alegação central do consumidor não veio acompanhada de elementos suficientes para demonstrar a sua irregularidade., razão pela qual a reclamação deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 31 de agosto de 2026.

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO**Estagiário Setor Jurídico****Procon Maracanaú****DESPACHO**

Considerando os argumentos apresentados na decisão, esclarecendo que conjunto probatório constante no presente processo administrativo, não se vislumbrando prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, por conseguinte, caracterizando a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 31 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.09 13:39:18 -03'00'

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