

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00043-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EUDES SALES LIMA em face do fornecedor Caixa Econômica Federal, na qual relata que verificou em seu extrato do INSS a existência de empréstimo consignado vinculado ao Banco Caixa Econômica Federal, no valor de R\$ 1.687,88 reais, conforme contrato nº 10024664, o qual não reconhece ter contratado. Ao buscar esclarecimentos na agência da Caixa Econômica, foi informado de que teria ocorrido apenas uma simulação. Entretanto, o consumidor destaca que tal situação vem comprometendo sua renda mensal. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos sobre o suposto contrato, solicitando a apresentação da assinatura constante no instrumento, a data de sua celebração, bem como a quantidade de parcelas, datas de início e término, além de informações sobre eventual acordo ou pagamento que tenha sido registrado em seu nome.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, esclareceu que o consumidor é titular do contrato consignado 05.1961.110.0131316-14. A aquisição ocorreu pelo presencialmente junto à agência Caixa 1961 Maracanaú na data de 20/06/2025, através de terminal eletrônico da unidade e validado com sua assinatura eletrônica (digitação de senha pessoal). Portanto, não há contrato com assinatura física da titular a ser fornecido. Em suma, a aquisição ocorreu com aval de titular e sua plena ciência das condições expressas. Consignado este ponto, o seu contrato se trata de uma portabilidade do Banco C6 para nossa instituição, sem liberação de recurso ao senhor, mas de redução do valor da prestação mensal de R\$ 37,10 reais para R\$ 34,96 reais cada, motivo de sua solicitação da portabilidade. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 23 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 09 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor, bem como, considerando não ser mais possível a continuidade do processo diante da ausência da reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú