

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00035-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA COSTA DA SILVA REIS em face do fornecedor ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., relata que possui três cartões de crédito vinculados ao fornecedor e que identificou, em suas faturas, diversas transações não reconhecidas. Aduz que comunicou imediatamente a instituição financeira, requerendo a contestação das compras, o estorno dos valores e o cancelamento dos cartões. Contudo, informa que o banco declarou que parte das transações seria estornada em faturas subsequentes, sob a justificativa de que as faturas já se encontravam fechadas, condicionando, contudo, a regularização ao prévio pagamento dos débitos. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a realização do estorno integral de todas as compras não reconhecidas, a abstenção da cobrança de quaisquer juros, multas ou encargos adicionais incidentes sobre as faturas não adimplidas.

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. 229, 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, 03 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.229, 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, 03 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú