

**PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00009-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora JULIANA RODRIGUES DIAS em face do fornecedor BANCO INTER, através da qual expõe que ao acessar seu aplicativo bancário, constatou a subtração do montante de R\$ 580,00 reais, por meio de 6 (seis) transferências via Pix destinadas a conta de terceiro desconhecido. Entretanto, afirma que entrou em contato imediato com a instituição reclamada, adotando os procedimentos orientados, porém obteve resposta negativa quanto ao estorno dos valores indevidamente transferidos. Em razão da ausência de solução na via administrativa, procedeu ao registro de boletim de ocorrência. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a esclarecimentos acerca dos fatos, bem como a devolução dos valores indevidamente descontados.

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, conforme consta às fl. 14, o fornecedor esclareceu que para garantir a segurança da Conta Digital da consumidora bloqueando a temporariamente, por tanto, todos os acessos à sua conta foram realizados com as credenciais corretas e as autenticações de segurança adequadas. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 16 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 17 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 05 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto as transações realizadas em conta, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 05 de maio de 2026.

---

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