

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00037-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO EVERARDO SILVA LIMA em face do fornecedor ITAU CONSIGNADO, através da qual expõe celebrou contrato de empréstimo junto ao Banco Itaú, sob o nº 635284573, no valor de R\$ 3.104,57 reais. Aduz que, no momento da contratação, não lhe foi disponibilizada cópia do instrumento contratual. Informa, ainda, que, ao consultar seu extrato previdenciário do INSS, constatou a existência de 84 parcelas no valor de R\$ 81,51 reais, reputando o montante total do débito excessivo e incompatível com sua capacidade financeira. Diante dos fatos narrados o consumidor solicita o fornecimento da cópia integral do contrato devidamente assinado, bem como a renegociação do débito em condições mais acessíveis e compatíveis com sua capacidade financeira.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32 dos autos, o fornecedor esclareceu que não podemos atender seu pedido, pois essa operação se encontra em dia, sendo descontada regularmente pelo INSS empresa pagadora. Na oportunidade, o consumidor manifestou expressamente sua anuência aos esclarecimentos apresentados pela parte reclamada, este informa que agora está esclarecido as dúvidas que possuía, e que mediante da disponibilização do contrato deseja encerrar esta demanda administrativa.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do contrato de empréstimo celebrado, 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, 03 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**