



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00054-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PAULO CÉSAR RIBEIRO FERNANDES em face do fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., na qual o autor relata que, no dia 06 de dezembro de 2024, procedeu ao pagamento da fatura do cartão de crédito no montante de R\$ 236,80 (duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos). O consumidor alega que possui outros débitos decorrentes de empréstimos e acordos anteriores. No dia 10 de dezembro de 2024, ao comparecer a agência bancária para efetuar o pagamento da renegociação de seu empréstimo, o autor quitou a entrada no valor de R\$ 179,01 (cento e setenta e nove reais e um centavo), com o saldo remanescente a ser pago em 72 parcelas de igual valor. No entanto, ao tentar utilizar seu cartão de crédito, foi surpreendido ao constatar que o mesmo encontrava-se bloqueado. Diante dessa situação, o consumidor entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), sendo informado de que, no parcelamento acordado, foi incluído o valor da fatura do cartão de crédito, embora tal quantia já tenha sido paga no dia 06 de dezembro de 2024. Em razão disso, o consumidor solicita o reembolso do montante pago a título de fatura, no valor de R\$ 236,80 (duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos).

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado a fl. 55. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de abril de 2025.


KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na certidão de fl. 55, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú