

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00042-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA em face do fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., através da qual expõe que, contratou, há cerca de quatro anos, um empréstimo no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Entretanto, afirma que, transcorrido o prazo o referido contrato já deveria estar integralmente quitado. Contudo, vem constatando descontos em seu benefício previdenciário referente a valores que não reconhece, comprometendo sua subsistência. Ressalta não ter firmado qualquer outro contrato além do mencionado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o envio da segunda via do contrato, bem como informações detalhadas acerca das datas de início e término do contrato e demais esclarecimentos pertinentes.

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 oportunidade, esclareceu que, o contrato 635393728 com parcelas de R\$ 192,99 reais, foi efetuado mediante Formalização Digital e o crédito direcionado para conta de sua titularidade. O contrato 167645696 com parcelas de R\$ 192,99 reais, foi efetuado mediante biometria no terminal de caixa e o crédito direcionado para conta de sua titularidade. Todas as informações referentes a contratação e crédito podem ser verificadas no contrato que enviamos anexo. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 54 dos autos.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor 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, 04 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca dos contratos de empréstimos, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 54, 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, 04 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br