

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100003301

RECLAMANTE: MARIA DE FATIMA EMÍDIO DOS SANTOS **CPF:** 986.260.513-87

RECLAMADA: BANCO ITAU BBA S.A. **CNPJ:** 17.298.092/0001-30

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DE FATIMA EMÍDIO DOS SANTOS em face do fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., através da qual relata possuir empréstimo consignado junto à instituição reclamada, com parcelas descontadas de seu benefício BPC/LOAS. Desde maio de 2026, enfrenta dificuldades para obter o extrato e a documentação contratual, tendo o banco se recusado a fornecê-los, limitando-se a apresentar informações manuscritas. Alega, ainda, que foi informada da impossibilidade de acesso ao contrato em razão do tempo decorrido desde sua contratação. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que o banco apresente o extrato completo do contrato de empréstimo vinculado ao seu benefício BPC/LOAS, contendo todas as informações pertinentes.

Após 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 fls. 9-17, a empresa esclareceu que a solicitação de cópia de planilha evolutiva de débito foi atendida e encaminhada em anexo, conforme as fls. 10-17. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão na data, 14 de agosto de 2026, conforme manifestação constante às fls. 19 dos autos, ocasião em que informou que a demanda foi devidamente solucionada, tendo sido fornecido o extrato completo do contrato de empréstimo.

Diante da manifestação da reclamante e os devidos esclarecimentos da parte fornecedora, 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, 17 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**
Data: 02/09/2026 08:40:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao fornecimento do extrato, bem como a manifestação da parte autora no retorno da Carta Eletrônica, conforme manifestação, constante às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:11:52
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú