

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100049301**RECLAMANTE:** AUDIZIO PEREIRA DA SILVA **CPF:** 038.076.608-60**RECLAMADA:** CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A **CNPJ:** 40.083.667/0001-10

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor AUDIZIO PEREIRA DA SILVA em face do fornecedor CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., através da qual expõe que, ao realizar o saque de seu benefício de aposentadoria, percebeu redução no valor recebido. Relata que, ao consultar seu extrato bancário, identificou a existência de dois descontos mensais, ambos no valor de R\$ 90,29 (noventa reais e vinte e nove centavos), os quais vinham sendo realizados desde o ano de 2024. Informa que, ao verificar o extrato detalhado do benefício, constatou que os referidos descontos estavam vinculados à Reserva de Margem Consignável e Reserva de Cartão Consignado, supostamente relacionadas à contratação de cartão de crédito consignado. Aduz que jamais solicitou, autorizou ou recebeu qualquer cartão de crédito junto à instituição financeira reclamada, tampouco firmou contrato que justificasse os descontos realizados em seu benefício previdenciário. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos acerca da origem e legitimidade das cobranças efetuadas, o imediato cancelamento dos descontos referentes à Reserva de Margem Consignável e Reserva de Cartão Consignado, bem como a devolução dos valores descontados indevidamente.

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 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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 92 dos autos, o representante da reclamada esclareceu que, após análise do caso e considerando a regularidade e legalidade das contratações firmadas pelo consumidor, apresentou proposta de acordo para composição amigável da demanda, consistente na quitação integral antecipada dos contratos mantidos junto à instituição, disponibilizando os respectivos saldos devedores atualizados. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou integralmente os termos da reclamação inicial, ressaltando que desconhece os descontos objeto da demanda, informando, ao final, que não aceitava a proposta apresentada pela reclamada. A empresa CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. apresentou defesa às fls. 13 a 17, na qual sustentou a regularidade das contratações realizadas, alegando que as operações foram formalizadas mediante Cédulas de Crédito Bancário, acompanhadas de Termo de Consentimento Esclarecido e mecanismos de segurança digital, tais como biometria facial, geolocalização e registros de auditoria, capazes de comprovar a manifestação de vontade do consumidor. Afirmou, ainda, que houve o cumprimento do dever de informação, com apresentação das condições do cartão de crédito consignado, bem como que os valores contratados foram devidamente disponibilizados ao consumidor,

mediante crédito em conta bancária indicada no momento da contratação. Sustentou que não houve qualquer irregularidade nos descontos realizados, os quais decorreriam de contrato válido e regularmente celebrado, afastando a possibilidade de devolução dos valores, razão pela qual requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, demonstrando que os descontos realizados no benefício previdenciário do reclamante decorrem de contratações formalizadas mediante Cédulas de Crédito Bancário, acompanhadas de Termo de Consentimento Esclarecido e mecanismos de validação digital, fls. 60 à 64, bem como que os valores contratados foram devidamente disponibilizados ao consumidor. Assim, não restando evidenciada irregularidade na contratação ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 04/09/2026 09:12:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre descontos realizados em benefício previdenciário do reclamante, referentes a cartão de crédito consignado sob as rubricas RMC e RCC. Ademais, restou demonstrado nos autos que a reclamada apresentou documentos capazes de comprovar a regularidade da contratação, mediante Cédulas de Crédito Bancário, Termo de Consentimento Esclarecido e mecanismos de validação digital, não se evidenciando irregularidade na operação realizada. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.03 15:22:13
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú