

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00088-301**

## **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARY ANNE HONORIO DE MEDEIROS em face dos fornecedores ITAÚ UNIBANCO, FLASH COURIER LTDA. na qual a reclamante relata que extraviou seu cartão bancário vinculado ao Banco Itaú e, em razão disso, entrou em contato com a instituição financeira solicitando a emissão de segunda via. Informa que o Banco Itaú comunicou que o novo cartão fora encaminhado por intermédio da empresa Flash Courier Ltda., a qual, por sua vez, registrou que a entrega teria sido devidamente realizada. Contudo, a consumidora assevera que não recebeu o cartão até a presente data, inexistindo qualquer comprovação idônea de entrega no endereço informado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita informações quanto ao paradeiro de seu cartão, bem como o envio de uma nova via do mesmo.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.97, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta 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 a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 11 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.97, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, 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, 11 de dezembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú