



## RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - 04344-920

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

Antonio Eduardo S Cavalcante

N.º da FQ 1051013859

FA n.º 120564001000133

Audiência agendada para 08/01/2026 às 11:00.

Vimos em nome de Itaú Unibanco S.A inscrito no CNPJ 60.701.190/0001-04, manifestar-nos à respeito da reclamação em epígrafe, nos termos do Artigo 44 do Decreto nº. 2.181/1997, pelas razões a seguir:

### 1. Dos Esclarecimentos e Solução

Primeiramente, agradecemos a oportunidade de analisar a sua solicitação e prestar os esclarecimentos.

Localizamos a despesa contestada no seu cartão de crédito ITAU MASTERCARD GOLD | final 8879, sendo:

11/11/2025, Picpay\*amazonservico de R\$ 2.239,52

O crédito que consta na fatura de 09/12/2025 é provisório, já que sua solicitação ainda passará pela análise do estabelecimento responsável e pode ser mantido ou não.

Comunicamos que, no processo de análise, caso o estabelecimento/empresa apresente a comprovação da entrega do produto, prestação do serviço e/ou novas informações, os valores serão relançados conforme o parcelamento inicial da compra.



## RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - 04344-920

Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada.

Nesses termos,  
Pede apreciação.

São Paulo, 17 de Dezembro de 2025.

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Temos o compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Itaú Unibanco S/A

Se precisar de algo, conte com a gente!

**Central de Atendimento:**

**4004 4828 (capitais)** e, também estamos disponíveis via WhatsApp no mesmo número |

**0800 970 4828 (demais regiões)**

**SAC: 0800 728 0728**

Reclamações, cancelamentos e informações gerais, 24 horas, 7 dias por semana

**Deficientes auditivos: 0800 722 1722**

De segunda a sexta-feira, das 9h às 21h. Sábados, das 9h às 15h (horário de Brasília).

Acesse [www.itaui.com.br](http://www.itaui.com.br) e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A)  
DE DIREITO DA/DO PROCON, Procon de Maracanaú -  
CE**

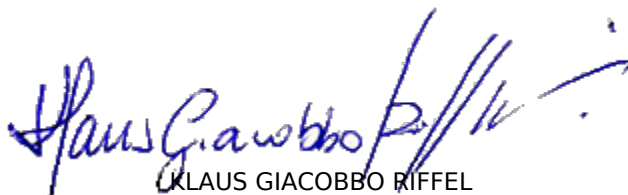
Processo nº. **0000000000120564001000133**

BANCO ITAU S.A./Itaú Unibanco S.A., já qualificado nos autos em epígrafe, que lhe move ANTONIO EDUARDO S CAVALCANTE, vem à presença de V. Ex<sup>a</sup>., requerer a juntada dos documentos em anexo.

Em tempo, registra-se ao MM. Juízo que as intimações deste processo NÃO DEVEM SER PUBLICADAS EM NOME DO SIGNATÁRIO DESTA PETIÇÃO, cujos poderes restringem-se à execução de ato específico, sob pena de nulidade.

Termos em que pede deferimento.

Porto Alegre, 02, de Janeiro de 2026



KLAUS GIACOBBO RIFFEL  
OAB/RS-75.938

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A)  
DE DIREITO DA/DO PROCON, Procon de Maracanaú -  
CE**

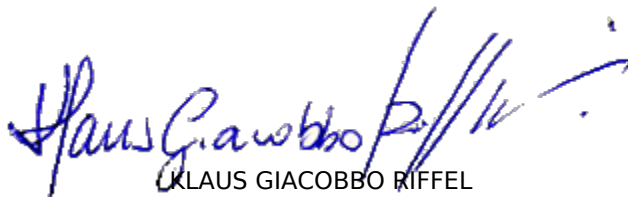
Processo nº. **0000000000120564001000133**

BANCO ITAU S.A./Itaú Unibanco S.A., já qualificado nos autos em epígrafe, que lhe move ANTONIO EDUARDO S CAVALCANTE, vem à presença de V. Ex<sup>a</sup>., indicar os dados dos representantes que realizarão a teleaudiência aprazada para 08/01/2026 11:00.

Neste sentido, informa os e-mails [link.audienciasitau@doc9.com.br](mailto:link.audienciasitau@doc9.com.br), bem como os telefones ( 51996088013 ) para recebimento dos links.

Termos em que pede deferimento.

Porto Alegre, 02, de Janeiro de 2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Klaus Giacobbo Riffel', with a stylized flourish at the end.

KLAUS GIACOBBO RIFFEL  
OAB/RS-75.938



ANTONIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE  
RUA JOAO PAULO II, 100  
CASA 20 PAJUCARA  
61932-833 MARACANAU CE

Postagem: 02/12/2025  
Vencimento: 09/12/2025  
Emissão: 02/12/2025  
Previsão próx. Fechamento: 02/01/2026

#### Resumo da fatura em R\$

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Total da fatura anterior | 1.508,27  |
| ● Pagamentos efetuados   | -2.997,28 |
| ● Saldo financiado       | -1.489,01 |
| + Lançamentos atuais     | 2.209,06  |
| ● Total desta fatura     | 700,79    |

Titular **ANTONIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**  
Cartão **5492.XXXX.XXXX.1999**

O total da sua fatura é:  
**R\$ 700,79**

Com vencimento em:  
**09/12/2025**

Limite total de crédito:  
**R\$ 1.500,00**

Preparamos outra opção de pagamento abaixo, válida até a data de vencimento:

Pagamento mínimo:  
**R\$ 35,04**

|                               | Valor em reais | % do total financiado       |
|-------------------------------|----------------|-----------------------------|
| Valor total financiado        | R\$665,75      | 100,00%                     |
| Encargos                      | R\$ 96,53      | -                           |
| IOF                           | R\$ 4,22       | -                           |
| Total a pagar                 | R\$ 766,50     | -                           |
| Juros: 14,98% am - 185,00% aa |                | CET: 15,13% am - 454,98% aa |

Parcelas fixas:

Consulte as opções de parcelamento no  
app ou na central de atendimento.

00413681806

Caso deseje realizar algum pagamento, você pode consultar o saldo atualizado  
no App na rota > Fatura ou via Canais de atendimento e gerar o boleto no valor desejado.



- Caso você pague um valor entre o mínimo e o total de sua fatura, o saldo restante será cobrado na próxima fatura com juros e impostos. O pagamento do valor total é sempre a melhor opção porque não há cobranças de juros.
- O pagamento obrigatório é composto pelo saldo do crédito rotativo e respectivos encargos incidentes no período (R\$ 0,00), prestações referentes a parcelamentos do saldo devedor de períodos anteriores (R\$ 0,00) e valor mínimo de novas transações (R\$ 35,04). Para entender mais sobre o pagamento obrigatório e o pagamento mínimo, acesse seu contrato e a aba Serviços no site Itaú Cartões.
- Previsão para o próximo fechamento: 02/01/2026.

#### Pa ga me nt os e fet u ad os

| DATA                           | VALOR EM R\$     |
|--------------------------------|------------------|
| 10/11 PAGAMENTO DEB AUTOMATICO | -1.508,27        |
| 08/11 Pagamento via conta      | -1.489,01        |
| <b>Total dos pagamentos</b>    | <b>-2.997,28</b> |

#### La nça me nt os : co m pr as e sa qu es

##### ANTONIO E S CAVALCANTE

| DATA                         | ESTABELECIMENTO                              | VALOR EM R\$    |
|------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| 13/11                        | CREDITO PROV CONTESTACA                      | -2.239,52       |
| 06/11                        | Desconto em Fatura                           | -19,26          |
| 11/11                        | PICPAY*AMAZONSERVICOS o MONEY S o Paulo      | 2.239,52        |
| 10/11                        | Ajuste de Saldo Credor                       | 1.489,01        |
| 10/11                        | NETFLIX.COMSAO PAULO BRA outros SAO PAULO    | 44,90           |
| 07/11                        | AMAZON BRSAO PAULO BRA outros SAO PAULO      | 26,94           |
| 07/11                        | AMAZONMKTPLC*FAMAGAZINS outros SAO PAULO     | 43,20           |
| 06/11                        | AMAZONMKTPLC*B 01/03 outros SAO JOSE DOS     | 56,36           |
| 06/10                        | ALPHA COLCHOES 02/06 casa MARACANA U         | 133,33          |
| 03/10                        | OFICINA GARAGE 02/05 supermercado MARACANA U | 148,74          |
| 06/09                        | FENIX ELETRO NI 03/03 eletronicos MARACANA U | 54,66           |
| 06/09                        | BAN BAN ATACAD 03/03 vestuário MARACANA U    | 49,99           |
| 04/09                        | PAYUPBR*ABILIT 03/10 serviços SSAO PAULO     | 161,93          |
| 06/11                        | Desconto em Fatura                           | -19,26          |
| <b>Lançamentos no cartão</b> |                                              | <b>2.209,06</b> |

#### Total dos lançamentos atuais 2.209,06

#### Co m pr as pa rce la das - pr ó xi ma s fa tu ra s

| DATA  | ESTABELECIMENTO      | VALOR EM R\$ |
|-------|----------------------|--------------|
| 04/09 | PAYUPBR*ABILIT 04/10 | 161,93       |
| 03/10 | OFICINA GARAGE 03/05 | 148,74       |
| 06/10 | ALPHA COLCHOES 03/06 | 133,33       |
| 06/11 | AMAZONMKTPLC*B 02/03 | 56,34        |

#### Próxima fatura 500,34

#### Demais faturas 1.725,39

#### Total para próximas faturas 2.225,73

#### Li mi tes de cré di to Valor em R\$

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Limit e total de crédito | 1.500,00  |
| Limit e dispo ní vel     | -1.426,52 |
| Limit e total utiliz ado | 2.926,52  |

Esses são os seus limites na data de fechamento dessa fatura. Caso queira consultar informações atualizadas sobre o seu limite, consulte nossos canais.

#### En ca rg os co bra do s nes ta fa tu ra

|                         |                           |      |
|-------------------------|---------------------------|------|
| Juros do rotativo       | 14,50 %                   | 0,00 |
| Juros de mora           | 1,00 % am                 | 0,00 |
| Multa por atraso        | 2,00 %                    | 0,00 |
| IOF de fina ncia ment o | (0,38 % + 0,00820 % a.d.) | 0,00 |

#### Novo teto de juros do cartão de crédito

|                                                     | Valor em R\$ |
|-----------------------------------------------------|--------------|
| Credito Rotativo / Atraso                           |              |
| Limit e má xi mo de ju ros                          | 0,00         |
| Ju ros e en ca rg os fi nan cie ros até o mo men to | 0,00         |
| % sobre o li mi te má xi mo de ju ros               | 0,00%        |

30 horas

40044828 (capitais e regiões metropolitanas)  
0800970 4828 (demais localidades, somente chamadas de telefone fixo)

De segunda a sábado, das 6h às 22h. Exceto feriados nacionais.  
Consultas, informações e serviços transacionais.

#### SAC 0800 724 4845

reclamações, cancelamentos e informações gerais. Todos os dias, 24h

#### Ouvidoria 0800 570 0011

se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria. Dias úteis, das 9h às 18h

#### Deficiente auditivo/fala 0800 722 1722

Todos os dias, 24h

Em atendimento à Lei 12.0007/09, declaramos que, com exceção dos débitos desta fatura e de despesas eventualmente contestadas, os valores lançados nas faturas anteriores estão quitados. Esta declaração substitui os comprovantes anteriores.

Você pode pagar sua fatura em nossos canais. Consulte todas as informações e suas despesas nos nossos canais eletrônicos.

#### Escolha a melhor forma de pagar sua fatura

Pagamento total: é sempre a melhor opção porque não há cobranças de juros.

Pagamento mínimo para crédito rotativo: você pode pagar o valor mínimo indicado no box ou um valor entre o mínimo e total da fatura e financiar o saldo restante pelo crédito rotativo. O saldo será cobrado na fatura seguinte com encargos (juros + IOF). Consulte a taxa aplicável e o CET antes da contratação.

Atraso: se você não pagar a fatura, não contratar um parcelamento de parcelas fixas ou pagar um valor menor que o Pagamento Mínimo para o Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo (Entrada para Financiamento), quando disponível, até a data de vencimento, você estará em atraso e vamos te cobrar juros e encargos como (i) juros remuneratórios indicados na fatura como "Juros Máximos do contrato" + juros moratórios de 1% ao mês capitalizados diariamente, computados desde a data do vencimento até a data do pagamento, (ii) multa de 2% sobre os valores em aberto e (iii) impostos.

Parcelamento do saldo do cartão: se disponível, você pode contratar este parcelamento que é composto pelo (i) total da fatura atual; (ii) valor total dos parcelamentos de fatura e crédito pessoal contratados sem seguro e (iii) compras parceladas com e sem juros. Consulte o CET antes da contratação e as condições gerais no Contrato.

Portabilidade de crédito: você poderá solicitar a portabilidade das suas operações de crédito rotativo ou parcelamento de fatura em aberto para outra instituição. Para saber mais, consulte nossos canais de atendimento.

Liquidação antecipada: você poderá liquidar antecipadamente a sua operação de financiamento do saldo devedor do cartão, mediante redução proporcional de juros. Consulte nossos canais.

Débito automático para correntistas Itaú: cadastre seu cartão em débito automático pelo app e tenha mais praticidade no pagamento da fatura.

Pagamento antecipado: antes do fechamento da fatura é possível optar pelo pagamento antecipado. Consulte o app ou nossos canais de atendimento.

IOF: se você contratar operações de crédito com a gente, será devido IOF sobre esses valores.

Importante: para evitar acúmulo de encargos e o bloqueio do seu cartão, poderemos debitar da sua conta o valor previsto no box de Pagamento Mínimo para Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo quando disponível. Se quiser cancelar essa autorização, consulte nossos canais de atendimento

Limite para saque (retirada de recursos): os limites são os valores máximos e estão sujeitos à análise de crédito no momento da solicitação.

Atenção! Sua senha é intransferível. Não divulgue para terceiros. Se você perder ou roubarem o seu cartão, faça o bloqueio diretamente pelo app ou ligue para nossa central de atendimento e peça o bloqueio. Antes de contratar qualquer operação de crédito, consulte previamente o CET nas faturas ou em nossos canais. Se tiver qualquer dúvida, consulte as condições gerais do seu contrato no site [www.itaú.com.br/cartoes](http://www.itaú.com.br/cartoes).

Itaú Unibanco Holding, CNPJ 60.872.504/0001-23, instituição financeira com sede na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Setúbal, 7º andar, Parque Jabaquara, Cep: 04344-902, São Paulo - SP.



Os juros e encargos que você irá pagar são os apresentados na contratação, e caso ultrapassem o limite máximo, a diferença não será cobrada ou será devolvida em fatura. Válido por cada operação de parcelamento ou rotativo.

**Fique atento aos encargos para o próximo período** (09/12 a 08/01)

---

|                           |            |             |
|---------------------------|------------|-------------|
| Juros Máximos do contrato | 14,98 % am | 185,00 % aa |
|---------------------------|------------|-------------|

---

**Simulação de Compras parceladas com juros e**

**Credenciário (próximo período)**

---

|                           |           |            |
|---------------------------|-----------|------------|
| Limite de crédito         |           | 1.500,00   |
| Juros da compra parcelada | 5,99 % am | 82,88 % aa |

---

Ao contratar esse produto, você declara que o pagamento dos valores devidos não compromete sua renda mínima existencial.