

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00005-3**Data/Hora de Abertura:** 02/04/2025 às 10:33:30**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** RONALDO SANTOS MARTINS**CPF do Consumidor:** 060.469.543-80**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	25.04.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria**Problema:** Clonagem, fraude, furto e roubo**Relato:**

Relata o consumidor, que sexta-feira, dia 29/03/2025 foram feitas 2 transações PIX para 2 entes diferentes (PHR OLIVEIRA DR INVESTIMENTOS e MCRT3 INVESTIMENTOS), ambas no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) sem seu consentimento ou conhecimento. Ao saber do fato, o consumidor entrou em contato via telefone, com a reclamada, e lhe foi dito que sua conta estaria bloqueada com intuito de prevenir outros golpes (protocolo 1024440389) e também o consumidor fez um boletim de ocorrência. No dia seguinte, 30/03, o consumidor foi surpreendido com outras transações feitas sem seu consentimento ou conhecimento e ainda com sua conta bloqueada, já



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

que no dia anterior a empresa reclamada havia informado. As transações foram: Pix para QRS BRISANET30/3 no valor de R\$ 9,95 (NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) e PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$ 40,00 (QUARENTA REAIS), totalizando o valor de R\$649,95 (SEISCENTOS E QUARENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS).

Segunda-feira, dia 31/03, o consumidor foi presencialmente ao banco ora reclamado, para realizar o desbloqueio da sua conta e lá lhe foi dado os parecer em relações as transações e solicitaram uma mudança de senha. Terça-feira, 01/04, a reclamada entrou em contato com o consumidor, via telefone, onde informaram que não constaram nada de atípico, não realizando estorno ao consumidor e constataram que a transação havia sido feito pelo telefone do consumidor, o que o mesmo nega. Ainda cabe ressaltar que no dia 29/03, o consumidor recebeu mensagens ameaçadoras em seu *WhatsApp*, de um numero desconhecido, tal remetente da mensagens afirmou que se quisesse, entraria na conta bancaria do consumidor e que ele (remetente) tiraria o dinheiro todo, tal ato também consta no boletim de ocorrência. Diante disso o consumidor se dirigiu até á sede deste órgão para uma solução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer explicações e também o estorno dos valores referentes a todas a transações indevidas.

TRATATIVAS

02/04/2025 - Carta

Situação: Aberta