



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100035301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA COSTA DA SILVA REIS - **CNPJ/CPF:** 155.456.523-53

Endereço: Rua 111B - 124 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-430

Telefone: (85) 98711-9996

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

Nome Fantasia: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

CPF/CNPJ: 60.872.504/0001-23

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE OLAVO SETUBAL - Número 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **05/01/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ytz-spde-ogq>

Relato:

Relata a consumidora que possui três cartões de crédito vinculados ao Banco Itaú e que identificou, em suas faturas, diversas compras que não reconhece. Informa que entrou em contato com a instituição financeira para contestar as transações e solicitar o reembolso dos valores, bem como o cancelamento dos cartões. O Banco esclareceu que realizaria o estorno de algumas compras, porém não poderia efetivá-lo naquele momento, uma vez que as faturas já estavam fechadas, orientando que os ajustes seriam feitos nas faturas subsequentes. A instituição ainda solicitou que a consumidora efetuasse o pagamento das faturas para que, posteriormente, os valores fossem descontados.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

A consumidora afirma que não realizou o pagamento da fatura com vencimento em 06/11/2025, referente ao cartão de final 6022, por não possuir condições financeiras e também porque a conta de débito indicada não lhe pertence. Diante da situação, buscou atendimento junto ao Procon, a fim de obter intermediação e solução para o problema.

Pedido:

A imediata realização do estorno integral de todas as compras não reconhecidas, conforme já informado e contestado junto ao atendimento do Banco Itaú;

A abstenção da cobrança de quaisquer juros, multas ou encargos adicionais incidentes sobre as faturas não adimplidas, enquanto perdurar a análise da contestação, bem como até que sejam devidamente regularizados os valores indevidos lançados em seus cartões.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 19 de Novembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 19/11/2025

Ass. do consumidor(a): *Maria Costa da Silva Reis*

MARIA COSTA DA SILVA REIS