



# PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

## MARACANAÚ

### TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

#### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Número de Atendimento:** 25.11.0564.001.00006-301

**Reclamante:** Carlos Alberto Alves De Castro, **CNPJ/CPF:** 616.891.143-04, **Endereço:** Rua Elson Carlos, nº 51, nº Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-395, **Telefone:** (85) 99817-1456

**Procuradora:** Lidiane Maria Da Silva Farias, **CPF:** 850.298.153-68, **Telefone:** (85) 99817-1456.

**Reclamada:** Itaú Administradora de Consórcio LTDA, **CPF/CNPJ:** 00.000.776/0001-01, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100 (Torre Alfredo Egydio; andar 7º), **Bairro:** Jabaquara, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.344-030, **Telefone:** (11) 2225-8638, **E-mail Institucional:** [protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br](mailto:protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br)

Aos 09 de dezembro de 2025 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a procuradora da parte reclamante, a sra. Lidiane Maria Da Silva Farias, e a preposta da empresa reclamada, a sra. Larissa Fernandes Braga dos Santos, inscrita no CPF de nº 132.287.267-89, e-mail [itauprocon@ferreiraechagas.com.br](mailto:itauprocon@ferreiraechagas.com.br), esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a procuradora da parte reclamante, a sra. Lidiane Maria Da Silva Farias, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo, e informando que em relação as taxas cobradas pela reclamada, não estão previstas em contrato além do INCC, e que em a relação valorização do imóvel, não está de acordo com a atualização do IPTU do município, e que o valor da carta de crédito adquirida inicialmente foi de R\$ 150.000,00, e que o reajuste deste valor para o importe de R\$ 162.699,79 como complemento para pagamento da documentação. Solicita portanto esclarecimentos de como está sendo realizado os cálculos para os reajustes das parcelas.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Larissa Fernandes Braga dos Santos, esta após análise, informamos que o contrato de consórcio nº 4374964, vinculado ao Grupo 40025, Cota 24, foi firmado em 27/01/2020, contemplado em 22/01/2021, e encontra-se regular e adimplente até a presente data.

Esdarecemos que o consórcio não possui parcelas fixas. Conforme previsto nas Condições Gerais do Grupo, o valor do bem de referência é corrigido anualmente com base na variação do INCC - Índice Nacional do Custo da Construção, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que o substitua, conforme deliberação em Assembleia Geral Extraordinária.

Como ocorre a atualização:

- Cotas não contempladas: há variação no valor da carta de crédito e nas parcelas mensais/saldo devedor;
- Cotas contempladas: a variação incide sobre as parcelas mensais/saldo devedor.

No grupo mencionado, os reajustes são aplicados no mês de abril, com reflexo nas parcelas do mês subsequente, até a quitação do contrato.

No extrato da cota (demonstrativo das parcelas pagas) é possível identificar as alterações decorrentes da atualização do valor do bem, conforme previsto contratualmente. Ressaltamos que não há valores pagos a maior, pois os reajustes aplicados seguem rigorosamente as regras estabelecidas no contrato e nas condições gerais do grupo.

Diante do exposto, não há previsão para revisão contratual ou devolução de valores, uma vez que os reajustes aplicados estão amparados pelas cláusulas contratuais aceitas no momento da adesão, em conformidade com a Lei nº 11.795/2008 (Lei dos Consórcios).

Documentos anexos:

- Condições gerais do grupo;
- Demonstrativo de parcelas pagas.



# PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

## MARACANAÚ

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.

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

### DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, a preposta da empresa Itaú Administradora de Consórcio LTDA apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, mas sem proposta de acordo para a lide.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Concedo ainda prazo de até 10 (dez) úteis para a empresa Itaú Administradora de Consórcio LTDA realize juntada aos autos de carta de preposição, defesa administrativa e demais documentos que entender necessários através do seguinte e-mail: [audiencia\\_procon@maracanaue.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanaue.gov.br)

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a procuradora da parte reclamante e a preposta da empresa reclamada.

Documento assinado digitalmente

gov.br

ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA  
Data: 09/12/2025 10:37:45-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 09 de dezembro de 2025.

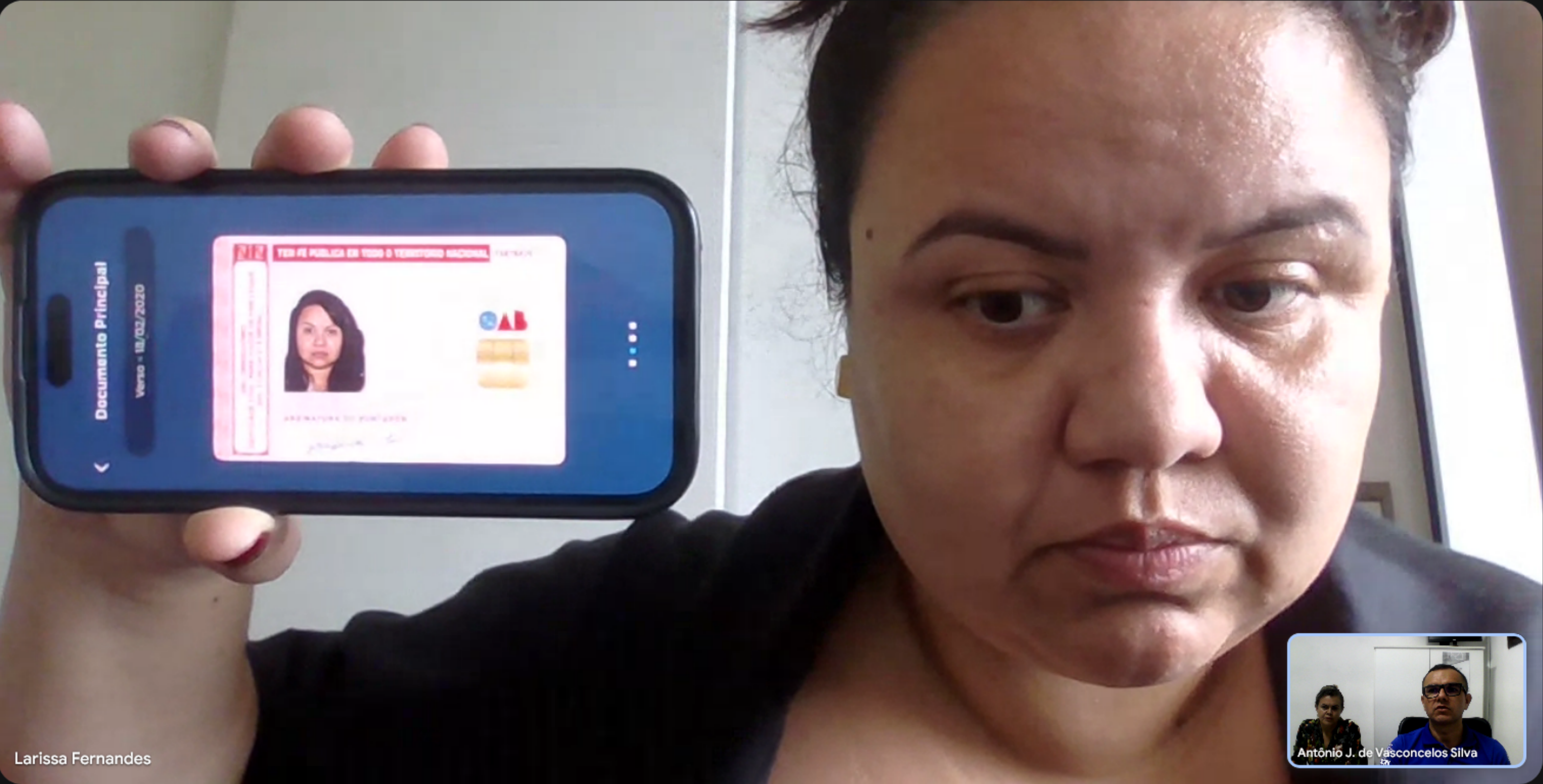
Antonio José de Vasconcelos Silva  
Conciliador Procon Maracanaú

Lidiane Maria Da Silva Farias (Procuradora)  
Carlos Alberto Alves De Castro (Reclamante)

### PRESENÇA VIRTUAL

Larissa Fernandes Braga dos Santos (Preposta)  
Itaú Administradora de Consórcio LTDA (Reclamada)





Larissa Fernandes



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Processo: 2511056400100006301 X

ou devolução de valores, uma vez que os reajustes aplicados estão amparados pelas cláusulas contratuais aceitas no momento da adesão, em conformidade com a Lei nº 11.795/2008 (Lei dos Consórcios).

Documentos anexos:

- Condições gerais do grupo;
- Demonstrativo de parcelas pagas.

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

Larissa Fernandes 10:33

de acordo

Enviar uma mensagem

