



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100001301

Data de retorno do consumidor(a): 15/01/2026

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS

CNPJ/CPF: 519.167.623-87

Endereço: Rua 8 - 68 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310

Telefone: (85) 98841-0298

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BANCO ITAU BBA S.A.

Nome Fantasia: BANCO ITAU BBA S.A.

CPF/CNPJ: 17.298.092/0001-30

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - - Número 3500, ANDAR: 1-2-3 PARTE 4 E 5; - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

Telefone Institucional: (11) 3003-4828

E-mail Institucional: protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em 10 de setembro de 2025, realizou o pagamento de todos os saldos devedores anteriores, no valor de R\$ 6.680,35 (seis mil seiscentos e oitenta reais e trinta e cinco centavos). No momento do pagamento, foi informado de que a fatura do mês de outubro viria zerada, exceto no caso de eventual realização de novas compras, o que de fato ocorreu, mas não houve qualquer problema.

Entretanto, ao analisar as faturas dos meses de novembro e dezembro, o consumidor constatou a cobrança de valores que já haviam sido quitados na negociação realizada em setembro. Diante disso, o próprio consumidor efetuou os cálculos e verificou que, nas duas faturas, o montante cobrado novamente foi de aproximadamente R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais).

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, em dezembro de 2025, o consumidor foi informado de que o caso seria analisado no prazo de cinco dias úteis. Contudo, não obteve qualquer retorno. Em novo contato telefônico, foi-lhe informado apenas que a situação



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

permanecia em análise, sem o fornecimento de informações adicionais. Tal atendimento gerou o protocolo nº 20253430938390000.

Diante da ausência de esclarecimentos por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o ocorrido.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca da situação, a confirmação do valor efetivamente pago e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____