



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 às 08:51:20

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: JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS

CPF do Consumidor: 519.167.623-87

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	26.01.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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 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.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta