



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 24/08/2026 às 09:05:19

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DE FATIMA DE BRITO BATISTA

CPF do Consumidor: 389.463.943-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	60.872.504/0001-23	26.08.0564.001.00061-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que no dia 07/08/2026, por volta das 19h00, encontrava-se em sua residência quando recebeu uma ligação via WhatsApp, oriunda do número +55 67 8466-0396, ocasião em que uma pessoa se passou por indivíduo de seu conhecimento, identificado como “Netinho”, que seria empresário e realizaria trabalhos de assistência social.



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

Aduz que o suposto indivíduo informou que a consumidora teria sido contemplada com prêmios e com a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Em seguida, solicitou que acessasse o aplicativo do Banco Itaú para verificar o suposto crédito que seria realizado em sua conta.

Afirma que, seguindo as orientações do interlocutor, realizou operações de pagamentos e transferências em sua conta corrente, vinculada à agência 6928 – Itaú Maracanaú, além de ter sido induzida a contratar um empréstimo em seu nome, no valor aproximado de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais).

Relata que o valor referente ao empréstimo não chegou a ser efetivamente transferido para sua conta, tendo sido bloqueado pela instituição bancária. Contudo, informa que não sabe precisar o valor total de seu prejuízo, tendo constatado posteriormente a existência de diversos pagamentos em sua fatura, os quais não reconhece, tomando conhecimento de que teria sido vítima de fraude. Afirma a consumidora que entrou em contato com o Banco para pedir a devolução, sendo informado o protocolo 202626950834, mas não obteve solução satisfatória.

Diante dos fatos e da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do empréstimo realizado em seu nome, no valor de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), bem como a restituição dos valores transferidos indevidamente, nos montantes de R\$ 300,00 (trezentos reais) e R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais), totalizando R\$ 1.250,00 (mil duzentos e cinquenta reais).

TRATATIVAS

24/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta