



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2501056400100054301

Data de retorno do consumidor(a): 02/02/2025

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULO CESAR RIBEIRO FERNANDES

CNPJ/CPF: 485.029.793-53

Endereço: Rua Luciano Silva - 13 - Aracapé - Fortaleza - CE - 60765-150

Telefone: (85) 99873-1557

E-mail: PAULOCESAR.080320@GMAIL.COM

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 a parte consumidora que no dia **06/12/2024**, realizou o pagamento da sua fatura de cartão de crédito, no valor de **R\$ 236,80** (*duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos*). O consumidor afirma que tem outros débitos juntamente o banco Itaú, referente a empréstimos e demais acordos. No dia **10/12/2024** ao ir na agencia, retirar um boleto sobre a renegociação do seu empréstimo, e foi informado que não estava sendo possível imprimir o boleto, então informou que poderia ser feito uma nova renegociação, onde o consumidor pagou a entrada de **R\$ 179,01** (*cento e setenta e nove reais e um centavo*) e o restante ficou em 72 parcelas, no valor de **R\$ 179,01** (*cento e setenta e nove reais e um centavo*). Posteriormente ao tentar usar o seu cartão de crédito, se surpreendeu, pois o mesmo estava bloqueado, então ligou para o SAC, e foi informado que no parcelamento que foi feito no dia **10/12/2024**, foi incluso o valor de sua fatura do cartão de crédito, porém o valor que foi incluso na negociação, já foi pago no dia **06/12/2024**, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Pedido: Diante exposto requer o consumidor, o reembolso da fatura paga, no valor de **R\$ 236,80** (duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos), já que a mesma foi inclusa sem seu consentimento no parcelamento.

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, 23 de Janeiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

Paulo Cesar Ribeiro Fernandes
PAULO CESAR RIBEIRO FERNANDES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____