

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00054-3**Data/Hora de Abertura:** 23/01/2025 às 09:02:45**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** PAULO CESAR RIBEIRO FERNANDES**CPF do Consumidor:** 485.029.793-53**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	25.01.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado**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 agência, 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\$**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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.

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.

TRATATIVAS

23/01/2025 - **Carta**

Situação: Aberta