

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2511056400100035301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

Nome Fantasia: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

CPF/CNPJ: 60.872.504/0001-23

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE OLAVO SETUBAL - Número 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional: (11) 5019-1879

E-mail Institucional: ITAUJUDICIAL@ITAU-UNIBANCO.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/01/2026 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA COSTA DA SILVA REIS - **CNPJ/CPF:** 155.456.523-53

Endereço: Rua 111B - 124 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-430

Telefone: (85) 98711-9996

E-mail:

Procurador(a): - **CPF:**

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possui três cartões de crédito vinculados ao Banco Itaú e que identificou, em suas faturas, diversas compras que não reconhece. Informa que entrou em contato com a instituição financeira para contestar as transações e solicitar o reembolso dos valores, bem como o cancelamento dos cartões. O Banco esclareceu que realizaria o estorno de algumas compras, porém não poderia efetivá-lo naquele momento, uma vez que as faturas já estavam fechadas, orientando que os ajustes seriam feitos nas faturas subsequentes. A

instituição ainda solicitou que a consumidora efetuasse o pagamento das faturas para que, posteriormente, os valores fossem descontados.

A consumidora afirma que não realizou o pagamento da fatura com vencimento em 06/11/2025, referente ao cartão de final 6022, por não possuir condições financeiras e também porque a conta de débito indicada não lhe pertence. Diante da situação, buscou atendimento junto ao Procon, a fim de obter intermediação e solução para o problema.

Pedido:

A imediata realização do estorno integral de todas as compras não reconhecidas, conforme já informado e contestado junto ao atendimento do Banco Itaú;

A abstenção da cobrança de quaisquer juros, multas ou encargos adicionais incidentes sobre as faturas não adimplidas, enquanto perdurar a análise da contestação, bem como até que sejam devidamente regularizados os valores indevidos lançados em seus cartões.

Segue o link para participar da próxima audiência através do Google Meet: <https://meet.google.com/jid-zgma-jsm>

Maracanaú/CE, 05 de Janeiro de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____