



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

---

#### DADOS DO ATENDIMENTO

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00035-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/11/2025 às 15:05:14

**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 COSTA DA SILVA REIS

**CPF do Consumidor:** 155.456.523-53

---

#### DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	60.872.504/0001-23	25.11.0564.001.00035-301

---

#### DADOS DA RECLAMAÇÃO

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Cobrança de compra/saque não reconhecido

**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



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

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.**

**TRATATIVAS**

---

**19/11/2025 - Audiência**

**Situação:** Aberta