



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)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
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 / contratrei

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