



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: 25.08.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 19/08/2025 às 11:11:00

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: LUANA DE SOUZA RODRIGUES

CPF do Consumidor: 001.520.623-86

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	25.08.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que possui conta junto ao Banco Itaú, agência nº 0224, conta corrente nº 01096-7, e que, necessitando de recursos financeiros, iniciou a contratação de um empréstimo. Entretanto, no decorrer da operação, decidiu desistir da contratação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Afirma que, apesar da desistência, foi gerado um seguro no valor de R\$ 42,70 (quarenta e dois reais e setenta centavos), do qual já foram descontadas duas parcelas em sua conta bancária. Informa que procurou a instituição financeira para solicitar o cancelamento do referido seguro e o estorno dos valores pagos, sendo-lhe restituída apenas uma parcela. Dessa forma buscou o Procon para a intermediação, na busca de uma solução.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora o estorno da segunda parcela do seguro indevidamente descontada.

TRATATIVAS

19/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta