

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO: 2026.07/00015383350
DATA DE ABERTURA: 02/07/2026
DATA DA FINALIZAÇÃO: 21/07/2026
SITUAÇÃO: Finalizada avaliada
AValiação DA RESPOSTA: Não Resolvida

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: DANIEL RODRIGUES DA SILVA
CPF: 609.132.203-61
Endereço: Rua 60, 502, Bairro Jereissati II, Cidade Maracanaú/CE - CEP 61901-240
Telefone: (85) 99427-1930 Celular: (85) 99427-1930
E-mail: danielrsilva17@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Cartões Itaú
CNPJ: 17.192.451/0001-70 - Banco Itaucard S.A.
Endereço: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, T. Alfredo Egydio – 7º andar NR 100, Bairro Jabaquara, Cidade São Paulo/SP - CEP 04344-030
Telefone:

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Internet
Área: Serviços Financeiros
Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja
Problema: Renegociação / parcelamento de dívida
Protocolos Fornecidos pela Empresa: Via whatsapp gerente de relacionamento Luana

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Prezada equipe de atendimento do Itaú,

Sou cliente da instituição e possuo atualmente dois cartões/faturas com vencimentos nos dias 20 no valor de R\$5.808,40 e no dia 28 no valor de R\$6.655,03 de cada mês, totalizando um valor mensal de R\$12.463,43 até fevereiro de 2027. Venho cumprindo rigorosamente com o pagamento integral e pontual de todos os meus compromissos, inclusive com parcelamentos ativos que se estendem até janeiro de 2027. Meu histórico com o banco é impecável.

Ocorre que, devido a uma reestruturação no meu orçamento familiar e profissional para os próximos meses, identifiquei com antecedência que ficarei financeiramente apertado a partir do próximo mês. Prezando pela minha saúde financeira e, principalmente, pelo meu compromisso em NÃO deixar de honrar minhas obrigações com o Itaú, busquei os canais de atendimento para solicitar uma unificação e refinanciamento do saldo devedor total dessas faturas.

Meu objetivo é que o banco faça a quitação/antecipação do saldo total a vencer e unifique o montante em um novo contrato de longo prazo (opções de 36x, 48x ou 60x), com a devida aplicação de juros compatíveis com o mercado, gerando uma parcela que caiba perfeitamente no meu orçamento mensal.

Infelizmente, nas tentativas de contato prévias (Gerente de relacionamento Luana) não obtive uma alternativa viável que permitisse essa extensão de prazo longa ou a unificação total dos contratos pelos canais automáticos/comuns.

Como consumidor proativo e de boa-fé, estou me antecipando ao problema para garantir que o banco continue recebendo e eu continue adimplente. A recusa em oferecer uma alternativa de refinanciamento de longo prazo para um cliente com histórico excelente vai contra o princípio da prevenção ao superendividamento e da cooperação mútua.

Informações Adicionais

Banco Emissor: Itaú
4 últimos números do cartão: 9346 e 3301
Bandeira do Cartão: Visa e Visa

PEDIDO À EMPRESA

Diante do exposto, solicito que o caso seja encaminhado para um setor de análise especial ou gerência de relacionamento para que me apresentem:

1. Uma proposta de Unificação/Consolidação do saldo devedor total a vencer de ambas as faturas;
2. Alongamento do prazo de pagamento em um novo parcelamento ou linha de crédito pessoal com prazos de 36x, 48x ou 60x;
3. Apresentação clara do Custo Efetivo Total (CET), taxa de juros mensal e valor final das parcelas para que eu possa avaliar a viabilidade antes da contratação.

Reitero meu total intuito de continuar honrando este compromisso pontualmente, necessitando apenas do suporte do banco para adequar o prazo à minha nova realidade financeira temporária.

[Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br)

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Visualizada pelo fornecedor

Data 02/07/2026 Autor Cartões Itaú

(Sem Detalhes)

Complemento da reclamação

Data 02/07/2026 Autor Cartões Itaú

Olá, Daniel

Recebemos a sua manifestação e estamos aqui para lhe ajudar.

Já iniciamos a tratativa do seu caso e em breve entraremos em contato com os próximos passos para resolução de sua situação.

Para garantir o atendimento prioritário da sua solicitação, pedimos que aguarde nosso retorno e não registre a mesma reclamação em outro canal.

Caso tenha alguma dúvida durante a análise, fale com a gente a qualquer momento aqui mesmo pela plataforma e te responderemos.

Conte com a gente!

Atenciosamente,
Atendimento Cartões Itaú.

Complemento da reclamação

Data 03/07/2026 Autor Cartões Itaú

Olá, DANIEL !

Avaliamos o seu relato e entendemos tratar-se da dificuldade de negociar seus contratos formalizados com essa Instituição.

Gostaríamos de expressar nossa compreensão em relação a sua situação financeira atual e estamos abertos a discutir opções que atendam a sua necessidade.

Destacamos que as operações foram legitimamente contratadas, seguindo as regulamentações vigentes e nossa política de negociação oferece aos clientes a possibilidade de quitação/parcelamento dos contratos pautadas na transparência e na busca por soluções justas.

Informamos que no momento não temos propostas de acordo disponíveis para o contrato 4827590020000 referente ao cartão LATAM PASS ITAU VISA INFINITE .

Informamos que também temos à sua disposição propostas para renegociação atualizadas diariamente em nossos canais de atendimento especializado. Caso prefira, contate-nos:

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Pelo Site: renegociacao.itaubank.com.br — 24 horas por dia;
Acessando ao Itaú na internet, app Itaú no celular ou no computador, acessando: Menu > Mais Opções > Renegociação, 24 horas por dia (correntistas)
Pelo telefone: 4004 4828 (capitais de regiões metropolitanas) ou 0800 726 1144 (demais localidades), de segunda a sábado, das 07h20 às 20h, exceto em feriados nacionais.
Chat no aplicativo ou pelo telefone 3003 3030 ou 0800 720 3030.
WhatsApp Itaú Renegociação: (11) 4004-114.

Para mais esclarecimentos ou solicitações, estamos sempre a sua disposição.

Atenciosamente,
Atendimento Cartões Itaú

Data 03/07/2026 Autor Cartões Itaú

Em análise à sua solicitação, identificamos o contrato 4723602550000 com saldo devedor de R\$ 36.939,51.

Em atenção a sua solicitação, apresentamos abaixo uma simulação contendo nossa MELHOR OFERTA no momento, para renegociar de forma parcelada que foi disponibilizado para esta central de atendimento:

Pagamento PARCELADO:
Data da entrada 03/08/2026
Tx a.m: 8,99%
Forma de pagamento: Boleto bancário e Débito Itaú demais parcelas.

18x de R\$ 4.387,65

****Total máximo de parcelas: 18 vezes****

****ESTA SIMULAÇÃO É VÁLIDA SOMENTE PARA HOJE 03/07/2026****

IMPORTANTE: Ao contratar um acordo, você aceita a inclusão das informações ao SCR. O Sistema de Informação de Crédito (SCR) permite o armazenamento e a consulta de informações sobre operações de crédito concedidas por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no País e é administrado pelo Banco Central do Brasil.

A renegociação da dívida configura a formalização de um novo contrato. Dessa forma, o teto de juros do cartão de crédito, limitado a 100% do valor original da dívida, não se aplica ao novo contrato de renegociação.

Caso opte pela alternativa apresentada OU queira verificar a respeito de uma renegociação para outros contratos também, pedimos que contate nosso atendimento especializado nos canais abaixo:

. Pelo Site: renegociacao.itaubank.com.br/ 24 horas por dia;
. Acessando ao Itaú na internet, app Itaú no celular ou no computador, acessando: Menu > Mais Opções > Renegociação, 24 horas por dia, ou
. Pelo telefone: 4004 4828 (capitais de regiões metropolitanas) ou 0800 726 1144 (demais localidades), de segunda a sábado, das 07h20 às 20h, exceto em feriados nacionais.

Em tempo, informamos que as taxas de juros aplicadas estão em conformidade com a Legislação vigente, e de acordo com as taxas praticadas pelo mercado financeiro.

Ressaltamos que, neste momento, não dispomos de proposta em melhores condições que as atuais.

Lembramos que poderá retornar o contato quando desejar para este canal ou as centrais de atendimento:

SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24h.
SAC Itaú Personnalité: 0800 722 7377, todos os dias, 24h.
Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24h.
Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9h às 18h (em dias úteis).

Atenciosamente,
Atendimento Cartões Itaú

Data 03/07/2026 Autor DANIEL RODRIGUES DA SILVA

Não aceito a proposta apresentada. O banco fragmentou a minha dívida, oferecendo um parcelamento com taxa abusiva

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

de 8,99% a.m. em apenas 18 vezes para um cartão, enquanto recusou atendimento para o cartão LATAM Pass Visa Infinite. A soma das condições apresentadas não resolve o problema orçamentário que comuniquei preventivamente. Reitero o pedido de unificação dos dois saldos (Contrato 4723602550000 e Contrato 4827590020000) em uma linha de crédito pessoal ou refinanciamento unificado com prazo de 36x,48 ou 60x meses e taxas compatíveis com o mercado de empréstimo pessoal, e não de juros rotativos de cartão."

Complemento da reclamação

Data 04/07/2026 Autor Cartões Itaú
Olá, DANIEL !

Avaliamos o seu relato e entendemos tratar-se da dificuldade de negociar seus contratos formalizados com essa Instituição.

Gostaríamos de expressar nossa compreensão em relação a sua situação financeira atual e estamos abertos a discutir opções que atendam a sua necessidade.

Informamos que no momento não temos propostas de acordo disponíveis que se enquadrem no seu pedido neste momento.

Destacamos que as operações foram legitimamente contratadas, seguindo as regulamentações vigentes e nossa política de negociação oferece aos clientes a possibilidade de quitação/parcelamento dos contratos pautadas na transparência e na busca por soluções justas.

Asseguramos que nossas taxas de juros são cuidadosamente avaliadas para refletir as condições do Mercado Financeiro.

Recomendamos que entre em contato com nossos Canais de Atendimento, onde nossa equipe especializada em Negociação de Dívidas estará pronta para lhe auxiliar da melhor maneira possível.

Estamos à disposição para atualização dos valores e formalização através Central de Atendimento: 4004 4828 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 726 1144 (demais localidades).

Informamos que também temos à sua disposição propostas para renegociação atualizadas diariamente em nossos canais de atendimento especializado. Caso prefira, contate-nos:

. Pelo Site: renegociacao.itaui.com.br/ 24 horas por dia;
. Acessando ao Itaú na internet, app Itaú no celular ou no computador, acessando: Menu > Mais Opções > Renegociação, 24 horas por dia.

Estamos aqui para ajudar! Se você tiver dúvidas sobre o conteúdo tratado nessa resposta, não hesite em entrar em contato com a nossa Ouvidoria pelo telefone 0800 570 0011.

Atenciosamente,
Atendimento Cartões Itaú

Resposta do fornecedor

Data 04/07/2026 Autor Cartões Itaú
Olá, esperamos que esteja bem!

Em relação ao seu pedido de análise registrado neste canal, avaliamos o assunto e providenciamos os devidos esclarecimentos.

Para mais informações, acesse sua resposta em "Detalhes".

Atenciosamente,
Atendimento Cartões Itaú

Avaliação do consumidor

Data 21/07/2026 Autor DANIEL RODRIGUES DA SILVA
Resolvida: Não
Nota de Avaliação: 1

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE - Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100, Bairro Centro, Cidade Fortaleza/CE - CEP 60050-070

Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE

Texto de Avaliação: A solução que estão querendo me da é justamente aquilo que estou querendo evitar que é o juros rotativo de cartão de credito, no fim isso vira uma bola de neve.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
02/07/2026	Abertura da reclamação	DANIEL RODRIGUES DA SILVA	WhatsApp Image 2026-07-02 at 15.02.40 (2).jpeg, WhatsApp Image 2026-07-02 at 15.02.40 (1).jpeg, WhatsApp Image 2026-07-02 at 15.02.40.jpeg
02/07/2026	Visualizada pelo fornecedor	Cartões Itaú	Não há anexos.
02/07/2026	Complemento da reclamação	Cartões Itaú	Não há anexos.
03/07/2026	Complemento da reclamação	Cartões Itaú	Não há anexos.
03/07/2026	Complemento da reclamação	Cartões Itaú	Não há anexos.
03/07/2026	Complemento da reclamação	DANIEL RODRIGUES DA SILVA	Captura de tela 2026-07-03 142957.png
04/07/2026	Complemento da reclamação	Cartões Itaú	Não há anexos.
04/07/2026	Resposta do fornecedor	Cartões Itaú	Não há anexos.
21/07/2026	Avaliação do consumidor	DANIEL RODRIGUES DA SILVA	Não há anexos.



Daniel Rodrigues <danielrsilva17@gmail.com>

Resposta Itaú – Registro 2026965165

1 mensagem

RESPOSTA ITAU <RESPOSTAITAU@itau-unibanco.com.br>

17 de julho de 2026 às 12:10

Para: "DANIELRSILVA17@GMAIL.COM" <DANIELRSILVA17@gmail.com>

São Paulo, 16 de Julho de 2026.

DANIEL RODRIGUES DA SILVA,
Referente ao seu registro nº 2026965165 - Banco Central do Brasil.

Para darmos um andamento ágil e adequado ao caso apresentado, solicitamos ao Banco Central a reclassificação da empresa vinculada à sua reclamação. Isso acontece porque, embora pertençam ao mesmo grupo, a empresa ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. é a responsável por esta tratativa de acordo com o produto/serviço reclamado.

Avaliamos o seu relato e entendemos tratar-se da dificuldade de negociar seus contratos formalizados com essa Instituição.

Gostaríamos de expressar nossa compreensão em relação a sua situação financeira atual e estamos abertos a discutir opções que atendam a sua necessidade.

Destacamos que as operações foram legitimamente contratadas, seguindo as regulamentações vigentes e nossa política de negociação oferece aos clientes a possibilidade de quitação/parcelamento dos contratos pautadas na transparência e na busca por soluções justas.

Asseguramos que nossas taxas de juros são cuidadosamente avaliadas para refletir as condições do Mercado Financeiro.

Recomendamos que entre em contato com nossos Canais de Atendimento, onde nossa equipe especializada em Negociação de Dívidas estará pronta para lhe auxiliar da melhor maneira possível.

Estamos à disposição para atualização dos valores e formalização de um acordo através Central de Atendimento: 4004-4828 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 970 4828 (demais localidades), ou em nossos canais de atendimento especializados:

- Pelo Site: renegociacao.itau.com.br/ 24 horas por dia;
- Acessando ao Itaú na internet, app Itaú no celular ou no computador, acessando: Menu > Mais Opções > Renegociação, 24 horas por dia.

Estamos aqui para ajudar! Se você tiver dúvidas sobre o conteúdo tratado nessa resposta, não hesite em entrar em contato com a nossa Ouvidoria pelo telefone 0800 570 0011.

Atenciosamente,

Itaú Unibanco S/A
CC. Banco Central

Esta mensagem é reservada e sua divulgação, distribuição, reprodução ou qualquer forma de uso é proibida e depende de prévia autorização desta instituição. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho ou em razão dele, eximindo esta instituição de qualquer responsabilidade por utilização indevida. Se você recebeu esta mensagem por engano, favor eliminá-la imediatamente.

This message is reserved and its disclosure, distribution, reproduction or any other form of use is prohibited and shall depend upon previous proper authorization. The sender uses the electronic mail in the exercise of his/her work or by virtue thereof, and the institution takes no liability for its undue use. If you have received this e-mail by mistake, please delete it immediately.



DANIEL_RODRIGUES_DA_SILVA_Email_pt1.zip
90K