



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100036301

Data de retorno do consumidor(a): 31/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DANIEL RODRIGUES DA SILVA

CNPJ/CPF: 609.132.203-61

Endereço: Rua 60 - 502 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-240

Telefone: (85) 99427-1930

E-mail: danielrsilva17@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Cartões Itau

Nome Fantasia: Cartões Itau

CPF/CNPJ: 17.192.451/0001-70

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha - T. Alfredo Egydio – 7º andar NR 100 - Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-030

Telefone Institucional: (11) 2757-1199

E-mail Institucional: protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que é cliente da instituição financeira reclamada e possui dois contratos de cartão de crédito, cujas faturas mensais totalizam aproximadamente R\$ 12.463,43 (doze mil quatrocentos e sessenta e três reais e quarenta e três centavos), afirmando que sempre manteve histórico de adimplência, efetuando o pagamento integral e pontual de suas obrigações financeiras.

Aduz que, em razão de reestruturação de seu orçamento familiar e profissional, verificou previamente que teria dificuldades para manter o pagamento das faturas nas condições originalmente pactuadas. Diante disso, antes mesmo de incorrer em inadimplemento, buscou a instituição financeira reclamada com o objetivo de renegociar os débitos, mediante a unificação do saldo devedor em um único contrato de longo prazo, com parcelas compatíveis com sua realidade financeira e encargos condizentes com as taxas praticadas no mercado.



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

Afirma que, apesar das diversas tentativas de negociação realizadas junto à gerente de relacionamento e aos canais disponibilizados pela instituição, não lhe foi apresentada proposta que atendesse à finalidade pretendida. Sustenta que a instituição ofereceu apenas proposta de renegociação parcial, limitada ao prazo de 18 (dezoito) parcelas, com taxa de juros de 8,99% ao mês, recusando-se, ainda, a apresentar proposta para um dos contratos existentes, circunstância que considera incompatível com sua capacidade financeira e insuficiente para prevenir o superendividamento.

Relata que contestou a proposta apresentada, reiterando o pedido de unificação dos contratos em operação única, com prazo de 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) ou 60 (sessenta) meses e aplicação de taxas compatíveis com operações de crédito pessoal, contudo a instituição informou que não possuía proposta diversa da anteriormente apresentada.

Afirma que seu intuito sempre foi manter-se adimplente e evitar a incidência de encargos decorrentes do crédito rotativo do cartão, entendendo que a ausência de alternativa razoável de renegociação poderá comprometer sua saúde financeira e ocasionar situação de superendividamento.

Diante da ausência de solução satisfatória junto à instituição financeira, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira apresente proposta de renegociação que contemple a unificação dos contratos de cartão de crédito em operação única, com alongamento do prazo de pagamento em condições compatíveis com sua realidade financeira, mediante aplicação de encargos razoáveis e transparentes, bem como forneça todas as informações relativas ao Custo Efetivo Total (CET), taxas de juros e demais condições da eventual contratação.

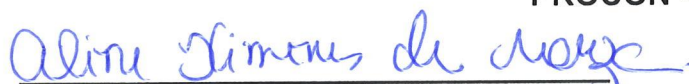
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.



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

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

DANIEL RODRIGUES DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): 