



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100006301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAIMUNDO EDMUNDO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 739.733.863-15

Endereço: Rua Antônio Germano - 290 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-020

Telefone:

E-mail: comercialduasirmas2003@gmail.com

Procurador(a): RITA CLAUDIA MENDES DA SILVA - **CPNJ/CPF:** 957.265.863-87

Telefone: (85) 98820-4917

E-mail: comercialduasirmas@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Itaú Consignado

Nome Fantasia: Itaú Consignado

CPF/CNPJ: 33.885.724/0001-19

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - NR 100 - TORRE CONCEICAO ANDAR 9 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **26/05/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zby-drac-vwp>

Relato:

Relata o consumidor, que no dia 24/01/2025 foi constatado um empréstimo realizado em seu nome e sem seu consentimento no valor de R\$ 2.051,91 (dois mil e cinquenta e um reais e noventa e um centavos) com o número de contrato: **2646362836**, o mesmo não possui aplicativo do banco de seu uso instalado em seu telefone, e sim no de sua filha, que relata que recebeu uma mensagem via SMS informando sobre o empréstimo confirmado, e também relata que ao abrir o aplicativo para conferir o ocorrido o aplicativo não abriu e ficou apenas carregando. A



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

mesma informa que como o ocorrido foi realizado no dia 24/01/2025 (Sexta-feira), aguardou até a data seguinte de abertura da agência junto de seu pai que foi no dia 27/01/2025 (Segunda-feira) e ao inserir o cartão no caixa eletrônico recebeu um aviso que a conta estava bloqueada, e prosseguiu o atendimento interno, na qual relatam que foram informados pelo gerente que o banco bloqueou a conta por suspeita de operação fraudulenta, e solicitou que fosse aberto um boletim de ocorrência e retornasse para agência e prosseguir uma solicitação de ressarcimento. Boletim de ocorrência (129-143/2025) foi aberto no dia 29/01/2025 às 14:41, e retornaram para agência no dia 30/01/2025 para prosseguir uma solicitação de ressarcimento e transação sob condição com a ordem de serviço (12064/02025), na qual foi repassado o prazo de 15 dias a partir da data de solicitação para o aval. Consumidor relata que após esse período o banco rejeitou a solicitação com a resposta que o processo do empréstimo foi autorizado via assinatura eletrônica.

Consumidor relata que após ter a conta desbloqueada verificou o extrato de sua conta e verificou que após o empréstimo ser liberado, foi realizada uma transferência via pix para uma pessoa que o mesmo não reconhece com nome de Cícera do Nascimento Gomes no valor de R\$1.800,00 (mil e oitocentos reais) sem seu consentimento. Também relatou o consumidor que no mesmo dia 24/01/2025 (Segunda-feira), aproximadamente às 11:00 chegaram dois homens alegando ser da empresa Superzon a fim modo de tentar realizar uma manutenção no aparelho do consumidor e o mesmo negou o atendimento e então os dois homens informaram que precisariam tirar uma selfie para confirmar que o consumidor rejeitou o serviço ofertado, estranhando o modo incomum desse procedimento o consumidor achou por bem adicionar este ocorrido neste relato. Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto o consumidor requer o ressarcimento das quantias já pagas, bem como o cancelamento deste empréstimo, de modo a evitar novos transtornos para ambas as partes.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2025 .

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

RAIMUNDO EDMUNDO DA SILVA