



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100003301

Data de retorno do consumidor(a): 13/08/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Fátima Emídio dos Santos

CNPJ/CPF: 986.260.513-87

Endereço: Avenida Contorno Leste - 135 apartamento 102 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-230

Telefone: (85) 99205-7493

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BANCO ITAU BBA S.A.

Nome Fantasia: BANCO ITAU BBA S.A.

CPF/CNPJ: 17.298.092/0001-30

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - - Número 3500, ANDAR: 1-2-3 PARTE 4 E 5; - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

Telefone Institucional: (11) 3003-4828

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:

A consumidora relata que possui um contrato de empréstimo junto ao banco reclamado, cujas parcelas são descontadas diretamente de seu benefício assistencial BPC/LOAS.

Informa que, desde meados de maio de 2026, vem enfrentando dificuldades para obter o extrato referente ao referido contrato. Segundo relata, ao comparecer à agência localizada no bairro Jereissati II, neste município, não recebe atendimento satisfatório, sendo-lhe negado o fornecimento do extrato do empréstimo e de quaisquer documentos oficiais, recebendo apenas informações manuscritas em papel.

Acrescenta que, ao solicitar o extrato, foi informada por uma funcionária da instituição financeira de que não seria possível acessá-lo, sob a alegação de que "já faz muito tempo" que o empréstimo foi contratado.



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

Diante da impossibilidade de obter a documentação diretamente junto à instituição reclamada, a consumidora compareceu a este órgão em busca de solução para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, requer que o banco reclamado apresente o extrato completo do contrato de empréstimo vinculado ao seu benefício BPC/LOAS, contendo todas as informações pertinentes, a fim de assegurar seu direito de acesso às informações contratuais.

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.

Maracanaú/CE, 03 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria de Fátima Emídio dos Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____