



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2026 às 10:53:49

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: DANIEL RODRIGUES DA SILVA

CPF do Consumidor: 609.132.203-61

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	26.07.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

21/07/2026 - Carta

Situação: Aberta