



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100001301

Reclamante/Consumidor(a): JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS, **CNPJ/CPF:** 519.167.623-87, **Endereço:** Rua 8 - 68 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310, **Telefone:** (85) 98841-0298, **E-mail:** pastorwiltonmartins7@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: BANCO ITAU BBA S.A., **CPF/CNPJ:** 17.298.092/0001-30, **Endereço:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - - Número 3500, ANDAR: 1-2-3 PARTE 4 E 5; - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132, **E-mail:** michelerigobello79@gmail.com.

Ao(s) 05 de Fevereiro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o Consumidor Sr. JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS e o Fornecedor BANCO ITAU BBA S.A., representado pela Sra. Michele Rigobello, inscrita no CPF sob nº899.708.880-72.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado BANCO ITAU BBA S.A., a Sra. Michele Rigobello, esta reitera a defesa e informa que os pagamentos foram devidamente processados e amortizaram o saldo devedor na fatura, sem proposta de acordo e postula pelo arquivamento da reclamação.

Dada a palavra ao consumidor reclamante, Sr. JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS, este informa que entrou em contato, por telefone, com a reclamada, a fim de obter esclarecimentos acerca das faturas referentes aos meses de novembro/2025 e dezembro/2025. Ressalta que ao analisar as referidas faturas, constatou a cobrança de valores que já haviam sido devidamente quitados na negociação realizada no mês de setembro, a qual, segundo afirma, não foi cumprida pela reclamada.

Ademais, alega que solicitou a disponibilização da gravação da negociação, sendo informado de que tal providência não seria possível.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o Consumidor quanto o Fornecedor se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, a representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo Consumidor, porém, não ofertou uma proposta de acordo, contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

O Consumidor por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e **RESTANDO INFRUTÍFERA** a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpra destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 05 de Fevereiro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

PRESENÇA VIRTUAL
JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL
MICHELE RIGOBELLO (Preposta)
BANCO ITAU BBA S.A (Fornecedor)

