

**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 - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2503056400100048301**Data de retorno do consumidor(a):** 07/04/2025**Horário:** 09:00 h**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**DADOS DO FORNECEDOR****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**Telefone Institucional:** (11) 3629-2289**E-mail Institucional:** consumidor.gov@itau.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 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), 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 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

(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.

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, 27 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ

SECTOR DE ATENDIMENTO

LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO - Atendente

Ciente e de acordo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

RAIMUNDO EDMUNDO DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____