



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 02/04/2025 às 10:33:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Costo de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RONALDO SANTOS MARTINS

CPF do Consumidor: 060.469.543-80

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	25.04.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata o consumidor, que sexta-feira, dia 29/03/2025 foram feitas 2 transações PIX para 2 entes diferentes (PHR OLIVEIRA DR INVESTIMENTOS e MCRT3 INVESTIMENTOS), ambas no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) sem seu consentimento ou conhecimento. Ao saber do fato, o consumidor entrou em contato via telefone, com a reclamada, e lhe foi dito que sua conta estaria bloqueada com intuito de prevenir outros golpes (protocolo 1024440389) e também o consumidor



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

fez um boletim de ocorrência. No dia seguinte, 30/03, o consumidor foi surpreendido com outras transações feitas sem seu consentimento ou conhecimento e ainda com sua conta bloqueada, já que no dia anterior a empresa reclamada havia informado. As transações foram: Pix para QRS BRISANET30/3 no valor de R\$ 9,95 (NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) e PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$ 40,00 (QUARENTA REAIS), totalizando o valor de R\$649,95 (SEISCENTOS E QUARENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS).

Segunda-feira, dia 31/03, o consumidor foi presencialmente ao banco ora reclamado, para realizar o desbloqueio da sua conta e lá lhe foi dado os parecer em relações as transações e solicitaram uma mudança de senha. Terça-feira, 01/04, a reclamada entrou em contato com o consumidor, via telefone, onde informaram que não constaram nada de atípico, não realizando estorno ao consumidor e constataram que a transação havia sido feito pelo telefone do consumidor, o que o mesmo nega. Ainda cabe ressaltar que no dia 29/03, o consumidor recebeu mensagens ameaçadoras em seu *WhatsApp*, de um numero desconhecido, tal remetente da mensagens afirmou que se quisesse, entraria na conta bancaria do consumidor e que ele (remetente) tiraria o dinheiro todo, tal ato também consta no boletim de ocorrência. Diante disso o consumidor se dirigiu até á sede deste órgão para uma solução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer explicações e também o estorno dos valores referentes a todas a transações indevidas.

TRATATIVAS

14/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

02/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: BANCO ITAU BBA S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100005301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO ITAU BBA S.A.

Nome Fantasia: BANCO ITAU BBA S.A.

PF/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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **08/05/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pzp-ihht-ktb>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RONALDO SANTOS MARTINS - **CNPJ/CPF:** 060.469.543-80



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Endereço: Rua Genciano Guerreiro de Brito - 900 A - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-040

Telefone: (85) 98106-1851

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor, que sexta-feira, dia 29/03/2025 foram feitas 2 transações PIX para 2 entes diferentes (PHR OLIVEIRA DR INVESTIMENTOS e MCRT3 INVESTIMENTOS), ambas no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) sem seu consentimento ou conhecimento. Ao saber do fato, o consumidor entrou em contato via telefone, com a reclamada, e lhe foi dito que sua conta estaria bloqueada com intuito de prevenir outros golpes (protocolo 1024440389) e também o consumidor fez um boletim de ocorrência. No dia seguinte, 30/03, o consumidor foi surpreendido com outras transações feitas sem seu consentimento ou conhecimento e ainda com sua conta bloqueada, já que no dia anterior a empresa reclamada havia informado. As transações foram: Pix para QRS BRISANET30/3 no valor de R\$ 9,95 (NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) e PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$ 40,00 (QUARENTA REAIS), totalizando o valor de R\$649,95 (SEISCENTOS E QUARENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS).

Segunda-feira, dia 31/03, o consumidor foi presencialmente ao banco ora reclamado, para realizar o desbloqueio da sua conta e lá lhe foi dado os parecer em relações as transações e solicitaram uma mudança de senha. Terça-feira, 01/04, a reclamada entrou em contato com o consumidor, via telefone, onde informaram que não constaram nada de atípico, não realizando estorno ao consumidor e constataram que a transação havia sido feito pelo telefone do consumidor, o que o mesmo nega. Ainda cabe ressaltar que no dia 29/03, o consumidor recebeu mensagens ameaçadoras em seu *WhatsApp*, de um numero desconhecido, tal remetente da mensagens afirmou que se quisesse, entraria na conta bancaria do consumidor e que ele (remetente) tiraria o dinheiro todo, tal ato também consta no boletim de ocorrência. Diante disso o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer explicações e também o estorno dos valores referentes a todas a transações indevidas.

Maracanaú/CE, 14 de Abril de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____