



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100005301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

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

Telefone: (85) 98106-1851

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/05/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 14 de Abril de 2025.



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 14/04/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

Ass. do consumidor(a): Ronaldo Santos Martins

RONALDO SANTOS MARTINS