



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 07/11/2025 às 11:03:44

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: MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA

CPF do Consumidor: 832.859.033-68

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	25.11.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora, beneficiária de pensão por morte em decorrência do falecimento de seu esposo, relata ter realizado um empréstimo junto ao Banco Itaú há aproximadamente quatro anos, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Afirma que, considerando o período decorrido, o referido empréstimo já deveria ter sido quitado. Contudo, tem constatado descontos em sua aposentadoria referentes a valores que não reconhece, o que tem comprometido sua



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

subsistência. A consumidora ressalta não reconhecer qualquer outro empréstimo além daquele mencionado.

Diante dessa situação, procurou o Procon com o intuito de intermediar a questão e, por meio deste, solicita ao Banco Itaú a confirmação da existência de contratos de empréstimo em seu nome. Caso existam, requer maiores esclarecimentos.

Pedido: O envio da segunda via dos contratos em questão, contendo todas as informações e assinaturas; a disponibilização de detalhes sobre as datas de início e término dos contratos, bem como demais esclarecimentos pertinentes; além do cancelamento imediato dos descontos relacionados e a restituição dos valores, caso seja constatada irregularidade nas contratações.

TRATATIVAS

07/11/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta