

**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:** 2504056400100005301**Data de retorno do consumidor(a):** 11/04/2025**Horário:** 9h**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 FORNECEDOR****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**Telefone Institucional:** (11) 3003-4828**E-mail Institucional:** protocolocentralprocon@itau-unibanco.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 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 estava 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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.

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, 02 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

RONALDO SANTOS MARTINS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____