

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100016301

Data de retorno do consumidor(a): 18/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KERGINALDO LACERDA DA ROCHA

CNPJ/CPF: 785.820.753-91

Endereço: Rua 58 - 371 C - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-200

Telefone: (85) 98760-2692

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Itaú Unibanco

Nome Fantasia: Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ: 60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional: (11) 3629-2289

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 trabalhava em determinada empresa e que, em razão de premiação concedida pelo empregador, recebeu o valor de R\$ 2.419,50 (dois mil quatrocentos e dezenove reais e cinquenta centavos), depositado em sua conta bancária mantida junto ao Banco Itaú, em 30/06/2026.

Afirma que possui contrato de empréstimo consignado junto à instituição financeira reclamada. Contudo, ao receber o referido crédito em sua conta, verificou que o Banco Itaú promoveu o débito integral do valor depositado, sem prévia comunicação, autorização específica ou qualquer aviso acerca da realização da operação.

Aduz que entende ser indevida a retenção integral dos valores creditados em sua conta, porquanto o montante recebido decorre de premiação concedida por seu empregador, circunstância que lhe ocasionou prejuízos financeiros e comprometeu sua disponibilidade de recursos.

Relata, ainda, que buscou solucionar administrativamente a demanda junto ao Banco Itaú, requerendo esclarecimentos acerca da retenção realizada, bem como a restituição dos valores debitados. Entretanto, afirma que não obteve solução satisfatória para o caso.

Diante da ausência de resolução, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor de R\$ 2.419,50 (dois mil quatrocentos e dezenove reais e cinquenta centavos), indevidamente debitado de sua conta bancária, caso constatada a irregularidade da retenção, bem como a cessação de descontos ou retenções unilaterais incidentes sobre futuros créditos depositados em sua conta, além do

fornecimento de esclarecimentos detalhados acerca do fundamento contratual e legal que embasou a operação realizada.

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, 08 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Kerginaldo Lacerda da Rocha
KERGINALDO LACERDA DA ROCHA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____