



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100066302,2610056400100066301

Data de retorno do consumidor(a): 20/10/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Lindalva de Oliveira Souza Silva

CNPJ/CPF: 695.916.793-00

Endereço: Rua Anna Vitória da Silva Viana - 67, AP 102 BL 38 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-235

Telefone: (85) 98844-9503

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco Itaú Unibanco

PAGUEVELOZ

Nome Fantasia:

Banco Itaú Unibanco

PAGUEVELOZ

CPF/CNPJ:

60.701.190/0001-04

03.816.413/0001-37

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

(47) 3288-7489

E-mail Institucional:



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

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

CONTATO@PAGUEVELOZ.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 a consumidora que, em 13/08/2026, foi contatada por meio da plataforma WhatsApp por uma pessoa que se identificou como assistente do banco, informando que entraria em contato para efetivar o cancelamento do seguro de cartão, procedimento que era de interesse da consumidora. Na ocasião, a consumidora informou que, em razão de uma consulta médica, não poderia prosseguir com os procedimentos naquele momento.

Afirma que, em 14/08/2026, realizou uma chamada de vídeo com a referida atendente, que solicitou informações pessoais e dados de seu cartão. Relata que seguiu as orientações fornecidas durante o atendimento, acreditando estar realizando os procedimentos necessários para cancelar o seguro de cartão.

Contudo, após algumas horas, ao conferir os gastos de sua fatura, identificou duas transações que não reconhece, nos valores de R\$ 1.995,00 (mil novecentos e noventa e cinco reais) e R\$ 2.000,02 (dois mil reais e dois centavos), destinadas à empresa reclamada Instituto PagueVeloz. Diante do ocorrido, suspeitou ter sido vítima de golpe e registrou boletim de ocorrência.

Informa que tentou solucionar a situação administrativamente, inclusive mediante a solicitação de troca do cartão. Entretanto, afirma que o novo cartão permanece bloqueado até que a demanda seja solucionada, bem como busca o bloqueio dos meios de atendimento utilizados na fraude.

Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno dos valores contestados, que totalizam R\$ 3.995,02 (três mil novecentos e noventa e cinco reais e dois centavos), bem como o fornecimento de cópia de eventuais contratos ou vínculos constituídos em decorrência das operações questionadas, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, incluindo o cancelamento daqueles que forem identificados como decorrentes da fraude. Requer, ainda, a análise e o refaturamento das faturas que contenham cobranças suspeitas ou não reconhecidas.

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



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

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, 20 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Lindalva de Oliveira Souza Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____