



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100001301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS - **CNPJ/CPF:** 519.167.623-87

Endereço: Rua 8 - 68 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310

Telefone: (85) 98841-0298

E-mail:

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

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 **05/02/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/qpk-gxzh-pfn>

Relato:

Relata o consumidor que, em 10 de setembro de 2025, realizou o pagamento de todos os saldos devedores anteriores, no valor de R\$ 6.680,35 (seis mil seiscentos e oitenta reais e trinta e cinco centavos). No momento do pagamento, foi informado de que a fatura do mês de outubro viria zerada, exceto no caso de eventual realização de novas compras, o que de fato ocorreu, mas não houve qualquer problema.



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

Entretanto, ao analisar as faturas dos meses de novembro e dezembro, o consumidor constatou a cobrança de valores que já haviam sido quitados na negociação realizada em setembro. Diante disso, o próprio consumidor efetuou os cálculos e verificou que, nas duas faturas, o montante cobrado novamente foi de aproximadamente R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais).

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, em dezembro de 2025, o consumidor foi informado de que o caso seria analisado no prazo de cinco dias úteis. Contudo, não obteve qualquer retorno. Em novo contato telefônico, foi-lhe informado apenas que a situação permanecia em análise, sem o fornecimento de informações adicionais. Tal atendimento gerou o protocolo nº 20253430938390000.

Diante da ausência de esclarecimentos por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o ocorrido.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca da situação, a confirmação do valor efetivamente pago e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

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, 16 de Janeiro de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 16/01/2025

Ass. do consumidor(a): _____

JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS