



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100036301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Itaúcard S.A.

Nome Fantasia: Cartões Itau

CPF/CNPJ: 17.192.451/0001-70

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha - T. Alfredo Egydio – 7º andar NR 100 - Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-030

Telefone Institucional: (11) 2757-1199

E-mail Institucional: protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/08/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pdq-zawp-qpp>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DANIEL RODRIGUES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 609.132.203-61

Endereço: Rua 60 - 502 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-240

Telefone: (85) 99427-1930

E-mail: daniilrsilva17@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que é cliente da instituição financeira reclamada e possui dois contratos de cartão de crédito, cujas faturas mensais totalizam aproximadamente R\$ 12.463,43 (doze mil quatrocentos e sessenta e três reais e quarenta e três centavos), afirmando que sempre manteve histórico de adimplência, efetuando o pagamento integral e pontual de suas obrigações financeiras.

Aduz que, em razão de reestruturação de seu orçamento familiar e profissional, verificou previamente que teria dificuldades para manter o pagamento das faturas nas condições originalmente pactuadas. Diante disso, antes mesmo de incorrer em inadimplemento, buscou a instituição financeira reclamada com o objetivo de renegociar os débitos, mediante a unificação do saldo devedor em um único contrato de longo prazo, com parcelas compatíveis com sua realidade financeira e encargos condizentes com as taxas praticadas no mercado.

Afirma que, apesar das diversas tentativas de negociação realizadas junto à gerente de relacionamento e aos canais disponibilizados pela instituição, não lhe foi apresentada proposta que atendesse à finalidade pretendida. Sustenta que a instituição ofereceu apenas proposta de renegociação parcial, limitada ao prazo de 18 (dezoito) parcelas, com taxa de juros de 8,99% ao mês, recusando-se, ainda, a apresentar proposta para um dos contratos existentes, circunstância que considera incompatível com sua capacidade financeira e insuficiente para prevenir o superendividamento.

Relata que contestou a proposta apresentada, reiterando o pedido de unificação dos contratos em operação única, com prazo de 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) ou 60 (sessenta) meses e aplicação de taxas compatíveis com operações de crédito pessoal, contudo a instituição informou que não possuía proposta diversa da anteriormente apresentada.

Afirma que seu intuito sempre foi manter-se adimplente e evitar a incidência de encargos decorrentes do crédito rotativo do cartão, entendendo que a ausência de alternativa razoável de renegociação poderá comprometer sua saúde financeira e ocasionar situação de superendividamento.

Aduz, ainda, o consumidor que, ao comparecer a este órgão na data de 03/08/2026 para verificar a resposta à Carta, constatou a realização de débito correspondente ao pagamento mínimo de



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

seu cartão de crédito, o qual foi efetuado diretamente mediante utilização do limite do cheque especial, sem sua prévia autorização ou anuência.

Sustenta que não autorizou a referida operação, tampouco foi previamente informado acerca da realização do débito automático ou da utilização do limite do cheque especial para quitação parcial da fatura do cartão de crédito, razão pela qual requer que tal fato seja acrescido à presente reclamação administrativa para fins de análise e manifestação da instituição financeira reclamada.

Diante da ausência de solução satisfatória junto à instituição financeira, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira apresente proposta de renegociação que contemple a unificação dos contratos de cartão de crédito em operação única, com alongamento do prazo de pagamento em condições compatíveis com sua realidade financeira, mediante aplicação de encargos razoáveis e transparentes, bem como forneça todas as informações relativas ao Custo Efetivo Total (CET), taxas de juros e demais condições da eventual contratação.

Maracanaú/CE, 03 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____