



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100023301

Reclamante/Consumidor(a): VANESSA ALVES DE SOUSA, **CNPJ/CPF:** 861.611.563-34, **Endereço:** Rua 111 - 80 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-110, **Telefone:** (85) 99116-1126, **E-mail:** vanessaalves8752@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., **CPF/CNPJ:** 60.872.504/0001-23, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE OLAVO SETUBAL - Número 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902. **E-mail:** evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br.

Ao(s) 11 de Junho de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). VANESSA ALVES DE SOUSA e o(s) Fornecedor(es) ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., representado pelo(a) Sr(a). EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA, inscrita no CPF sob nº076.561.125-29.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), esta informa que a reclamada recebeu o pedido de proposta de acordo referente ao cartão HIPERCARD final 0170 e como o contrato está em dia, ficamos impossibilitados de apresentar ofertas de renegociação para esta operação. Atualmente para o seu Cartão de Crédito de Final 8274, sugerimos que você avalie as nossas opções de Parcelamento de Fatura que constam disponíveis na Fatura do seu Cartão de Crédito. Caso necessite de informações relacionadas ao Parcelamento de Fatura, estamos à disposição para atualização dos valores e formalização através da nossa Central de Atendimento. Esclarecidos os fatos, solicitamos a este respeitável Órgão o encerramento desta notificação.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta informa que já manteve contato com a reclamada na tentativa de solucionar a demanda porém a proposta ficou inviável e incompatível com sua atual realidade financeira.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), não ofertou uma proposta de acordo para a consumidora contudo, realizou ainda a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 11 de Junho de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

PRESEÇA VIRTUAL

VANESSA ALVES DE SOUSA (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL

EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA (Preposto(a))

ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. (Fornecedor)

