



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2026 às 09:02:41

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Claudionor Lima da Costa

CPF do Consumidor: 119.371.223-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	26.10.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, em 9 de setembro de 2026, identificou uma transferência no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em sua conta bancária, referente a uma transferência via PIX que afirma não ter autorizado, consentido ou de que tivesse conhecimento.

Informa que a transferência foi realizada em favor de Jardilliany Garcia de Lima, conforme ID da transação: E60701190202609092028DY51ZYHGG2S.



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

Relata, ainda, que entrou em contato com a instituição reclamada por diversas vezes, aproximadamente quatro ou cinco, ocasião em que recebeu informações de que a conta destinatária havia sido bloqueada e de que seriam adotadas providências para o estorno do valor transferido. Contudo, apesar dos prazos informados pela instituição, até a presente data, o consumidor afirma não ter recebido o ressarcimento nem esclarecimentos satisfatórios acerca de sua demanda.

Diante da situação, buscou este Órgão na busca de intermediação para a solução do problema.

Pedido:

Requer, portanto, o estorno do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) debitado de sua conta sem sua autorização, bem como esclarecimentos acerca da transação contestada e das providências adotadas pela instituição reclamada.

TRATATIVAS

21/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta