



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 05/11/2025 às 11:31:56

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CARLOS ALBERTO ALVES DE CASTRO

CPF do Consumidor: 616.891.143-04

Nome do Procurador: LIDIANE MARIA DA SILVA FARIAS

CPF do Procurador: 850.298.153-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Itaú Consórcio	Itaú Administradora de Consórcio Ltda.	00.000.776/0001-01	25.11.0564.001.00006-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcio de Imóveis

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que realizou um consórcio de imóvel junto à empresa Itaú Administradora de Consórcios Ltda. no ano de 2020, sendo contemplada por sorteio em 2021.



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

Informa que, no ato da contratação, foi acordado que o valor das parcelas seria fixo, com reajuste anual apenas pela taxa do INCC, conforme previsto. Contudo, a consumidora passou a observar que as parcelas vinham aumentando progressivamente, de forma superior ao esperado.

Afirma que procurou o Banco Itaú em busca de informações e esclarecimentos acerca dos aumentos aplicados e da natureza das taxas cobradas, porém não obteve resposta satisfatória.

Diante da ausência de esclarecimentos e da continuidade dos reajustes, a consumidora buscou o Procon para intermediação e solução do problema.

Pedido: Requer a revisão contratual com o desconto dos valores pagos a mais, tendo em vista que afirma não constar no contrato previsão expressa que justifique os aumentos aplicados.

TRATATIVAS

05/11/2025 - **Carta**

Situação: Aberta