



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2511056400100015301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA, CNPJ/CPF: 832.859.033-68, Endereço: Rua 122 - 620 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-250, Telefone: (85) 98843-5805, E-mail: .

Reclamado/Fornecedor: BANCO ITAU BBA S.A., CPF/CNPJ: 17.298.092/0001-30, Endereço: Avenida Brigadeiro Faria Lima - - Número 3500, ANDAR: 1-2-3 PARTE 4 E 5; - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132, E-mail: maria_ducosta@outlook.com.

Ao(s) 12 de janeiro 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**, compareceu o Fornecedor BANCO ITAU BBA S.A. representado pela preposta a sra. Maria do Carmo Pereira da Costa, inscrito no CPF sob o nº 895.208.315-68. Tendo apresentado anteriormente ao ato, carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, atos constitutivos e durante carta de preposição.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado BANCO ITAU BBA S.A., a Sra. Maria do Carmo Pereira da Costa, esta reitera os termos da defesa juntada aos autos.

Dada a palavra a consumidora reclamante, a sra. MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA, esta informa que o contrato nº 635393728 já foi quitado. Contudo, declara que não foi informada sobre a realização de novo empréstimo e desconhece ter aderido a qualquer novo financiamento, não tendo ciência de como ocorreu a suposta nova contratação.

Assim, a autora nega ter autorizado ou contratado o referido novo empréstimo, razão pela qual questiona a legalidade da operação realizada pelo banco.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a Consumidora quanto o Fornecedor se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, a representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela Consumidora, porém, não ofertou uma proposta de acordo.

Informo que a reclamante em relação ao Contrato nº 635393728, firmado em 17/05/2022, o banco informou que a contratação ocorreu por meio digital, com a realização de todas as etapas de segurança exigidas.

O contrato nº 167645696, celebrado em 01/12/2022, a representante do fornecedor informou que a formalização ocorreu de forma presencial, por meio de terminal de autoatendimento, com validação biométrica, sendo o valor parcialmente utilizado para refinanciamento de contrato anterior, conforme demonstrado nos documentos anexados nos autos.

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.

Cumprir 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 pela conciliadora, pela) consumidora e pelo fornecedor.

maria carlinda

Endereço: Rua 04, Nº 370, Bairro: Jereissati I, Maracanaú - CE, CEP: 61.900-350.

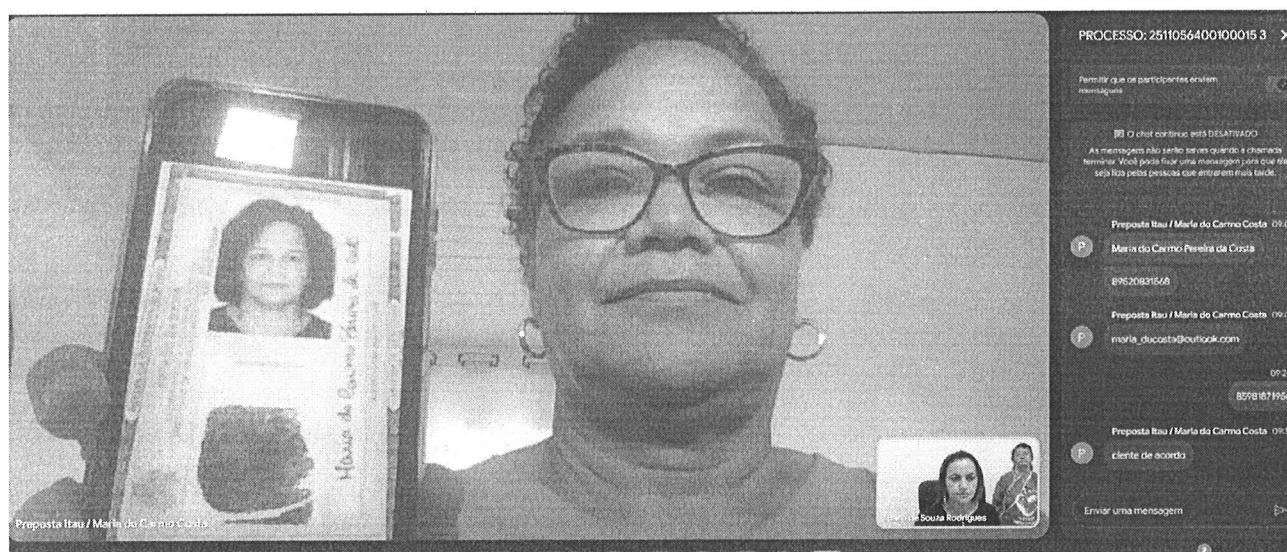
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - Telefone: (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Maracanaú, 12 de Janeiro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Maria Carlinda Martins da Silva
MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL
Maria do Carmo Pereira da Costa (Preposta)
BANCO ITAU BBA S.A. (Fornecedor)





PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 2511056400100015 301

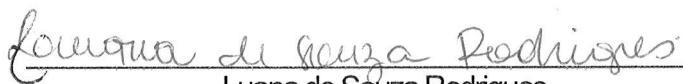
ONDE SE LÊ:

Informo que a reclamante em relação ao Contrato nº 635393728, firmado em 17/05/2022, o banco informou que a contratação ocorreu por meio digital, com a realização de todas as etapas de segurança exigidas.

LEIA-SE:

Informo que, em relação ao Contrato nº 635393728, firmado em 17/05/2022, o banco informou que a contratação ocorreu por meio digital, com a realização de todas as etapas de segurança exigidas.

Maracanaú/CE, 12 de janeiro de 2026.


Luana de Souza Rodrigues
Conciliadora Procon Maracanaú