



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: 2608056400100061301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

Nome Fantasia: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

CPF/CNPJ: 60.872.504/0001-23

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE OLAVO SETUBAL - Número 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional: (11) 5019-1879

E-mail Institucional: ITAUJUDICIAL@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 **24/09/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nrw-yikb-pzy>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE FATIMA DE BRITO BATISTA - **CNPJ/CPF:** 389.463.943-15

Endereço: Rua 108 - 261 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-080

Telefone: (85) 98751-9380

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que no dia 07/08/2026, por volta das 19h00, encontrava-se em sua residência quando recebeu uma ligação via WhatsApp, oriunda do número +55 67 8466-0396, ocasião em que uma pessoa se passou por indivíduo de seu conhecimento, identificado como “Netinho”, que seria empresário e realizaria trabalhos de assistência social.

Aduz que o suposto indivíduo informou que a consumidora teria sido contemplada com prêmios e com a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Em seguida, solicitou que acessasse o aplicativo do Banco Itaú para verificar o suposto crédito que seria realizado em sua conta.

Afirma que, seguindo as orientações do interlocutor, realizou operações de pagamentos e transferências em sua conta corrente, vinculada à agência 6928 – Itaú Maracanaú, além de ter sido induzida a contratar um empréstimo em seu nome, no valor aproximado de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais).

Relata que o valor referente ao empréstimo não chegou a ser efetivamente transferido para sua conta, tendo sido bloqueado pela instituição bancária. Contudo, informa que não sabe precisar o valor total de seu prejuízo, tendo constatado posteriormente a existência de diversos pagamentos em sua fatura, os quais não reconhece, tomando conhecimento de que teria sido vítima de fraude. Afirma a consumidora que entrou em contato com o Banco para pedir a devolução, sendo informado o protocolo 202626950834, mas não obteve solução satisfatória.

Diante dos fatos e da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do empréstimo realizado em seu nome, no valor de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), bem como a restituição dos valores transferidos indevidamente, nos montantes de R\$ 300,00 (trezentos reais) e R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais).

Maracanaú/CE, 24 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú



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

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____