

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100061301**RECLAMANTE:** MARIA DE FATIMA DE BRITO BATISTA **CPF:** 389.463.943-15**RECLAMADA:** ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. **CNPJ:** 60.872.504/0001-23

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pela consumidora MARIA DE FÁTIMA DE BRITO BATISTA em face da fornecedora ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., por meio da qual relata que, em 07/08/2026, recebeu uma ligação via WhatsApp, na qual um indivíduo se passou por pessoa de seu conhecimento, que se apresentaria como empresário e atuaria em trabalhos de assistência social. Segundo narra, o interlocutor informou que a consumidora teria sido contemplada com prêmios e com a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), orientando-a, em seguida, a acessar o aplicativo do Banco Itaú para verificar o suposto crédito que seria realizado em sua conta. Afirma que, seguindo as instruções recebidas, realizou operações de pagamentos e transferências em sua conta corrente, vinculada à agência 6928 – Itaú Maracanaú, além de ter sido induzida a contratar empréstimo em seu nome, no valor aproximado de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais). Relata que o valor do empréstimo não chegou a ser efetivamente disponibilizado em sua conta, tendo sido bloqueado pela instituição bancária, mas que posteriormente identificou operações que não reconhecia, tomando conhecimento de que teria sido vítima de fraude. Informa, ainda, que entrou em contato com o banco para solicitar a devolução dos valores, ocasião em que lhe foi fornecido o protocolo nº 202626950834, sem que, contudo, obtivesse solução satisfatória. Diante disso, requereu 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, nos montantes de R\$ 300,00 (trezentos reais) e R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais), totalizando R\$ 1.250,00 (mil duzentos e cinquenta reais).

Regularmente notificada, a fornecedora apresentou manifestação administrativa às fls. 17/19, na qual informou ter identificado que a consumidora foi vítima de golpe e confirmou a realização, em 07/08/2026, de duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 950,00 reais e R\$ 300,00 reais, a partir da conta indicada nos autos. Relatou que, após tomar conhecimento da ocorrência, adotou providências junto à instituição financeira destinatária com o objetivo de recuperar os valores, porém informou não ter sido possível preservar a quantia transferida, sustentando, por esse motivo, a impossibilidade de realizar o ressarcimento solicitado. Quanto ao empréstimo objeto da reclamação, a instituição informou que procedeu ao cancelamento da operação nº 46513-000003158677546, referente ao produto “CREDIÁRIO AUTOMÁTICO PA”, afirmando que o contrato foi cancelado e liquidado sem ônus para a consumidora, inclusive sem cobrança de IOF, bem como que o valor de R\$ 3.100,00 reais creditado na data da contratação foi posteriormente estornado da conta corrente. O comprovante da operação juntado à fl. 20 registra a contratação de R\$ 3.100,00 reais em 07/08/2026, realizada pelo aplicativo celular, enquanto o extrato bancário de fl. 21 demonstra o crédito do referido valor na mesma

data e, posteriormente, o lançamento de “LIQUIDA OPERAÇÃO A VISTA”, no valor de R\$ 3.100,00, em 24/08/2026.

Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fls. 91/92 dos autos, a consumidora reiterou os termos da reclamação inicial, enquanto a preposta da reclamada manteve a posição apresentada na defesa, reafirmando que foram realizadas tentativas de recuperação dos valores transferidos e que o empréstimo havia sido cancelado. Na mesma oportunidade, a consumidora informou confiar que o empréstimo havia sido cancelado em 24/08/2026, permanecendo sua insurgência quanto à não restituição dos R\$ 1.250,00 reais transferidos via PIX. Não houve acordo entre as partes.

A documentação reunida nos autos permite verificar a ocorrência das operações financeiras apontadas na reclamação e o posterior cancelamento do empréstimo, não se identificando, contudo, elementos probatórios suficientes que demonstrem falha específica na prestação do serviço bancário relacionada às transferências via PIX, apta a caracterizar, no âmbito deste procedimento administrativo, a ocorrência de prática infrativa. Com relação ao empréstimo de R\$ 3.100,00 reais. A prova documental demonstra a contratação, em 07/08/2026, e o lançamento de “LIQUIDA OPERAÇÃO A VISTA”, no mesmo valor, em 24/08/2026, conforme extrato de fl. 21, sendo tal providência também reconhecida pela consumidora em audiência. Já no tocante ao pedido de restituição dos R\$ 1.250,00 reais transferidos, embora a consumidora sustente ter sido vítima de fraude, os autos não apresentam elementos suficientes para demonstrar que tenha ocorrido falha imputável à instituição financeira na realização das operações ou na adoção das providências posteriores à comunicação do fato. A manifestação apresentada pelo banco informa que foram adotadas medidas junto à instituição recebedora para tentativa de recuperação dos valores, sem êxito, não havendo, nos documentos juntados, elemento capaz de infirmar essa informação ou de evidenciar conduta irregular diretamente atribuível à reclamada. Nessas circunstâncias, não se mostra possível reconhecer, com base no conjunto probatório disponível, a ocorrência de prática infrativa.

Dessa forma, considerando o conjunto probatório constante dos autos, não restaram demonstrados elementos suficientes para caracterizar falha na prestação do serviço ou outra conduta infrativa atribuível à reclamada em relação às pretensões formuladas pela consumidora. Embora a documentação demonstre a ocorrência das transferências e a contratação do empréstimo, também evidencia o posterior cancelamento e liquidação da operação de crédito, enquanto, quanto aos valores transferidos via PIX, não foram apresentados elementos suficientes para estabelecer falha imputável à instituição financeira. Assim, ausente comprovação suficiente de prática infrativa, a presente reclamação deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 07/10/2026 08:48:08-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando os elementos constantes dos autos e a fundamentação apresentada, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para o encerramento da presente reclamação, com classificação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, diante da ausência de elementos suficientes para caracterização de prática infrativa por parte da reclamada. Encaminhem-se os autos para os procedimentos de praxe.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:11:02
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú