



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 11/05/2026 às 10:09:05

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: VANESSA ALVES DE SOUSA

CPF do Consumidor: 861.611.563-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FINANCEIRA ITAU CBD S.A	FINANCEIRA ITAU CBD S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	06.881.898/0001-30	26.05.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que é titular de cartão de crédito vinculado à instituição financeira Itaú/Passaí, de número 5390.XXXX.XXXX.4034 , informando que, em determinado período do



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

ano de 2025, enfrentou dificuldades financeiras que impossibilitaram o adimplemento integral da fatura mensal do referido cartão.

Aduz que, nos meses subsequentes, os valores das faturas passaram a apresentar aumento significativo, em razão da incidência de encargos contratuais, juros e outros.

Afirma, ainda, que a operadora do cartão realizou parcelamento automático da fatura sem sua prévia anuência ou autorização expressa, circunstância que teria contribuído para o aumento substancial da dívida e para a dificuldade de quitação do débito.

Sustenta que manteve contato com a instituição reclamada na tentativa de solucionar administrativamente a demanda, porém não obteve proposta viável e compatível com sua atual capacidade financeira.

Diante da ausência de solução satisfatória junto à reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo a intermediação do PROCON para fins de obtenção de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira atual.

Pedido: Requer a consumidora a realização de acordo para quitação do débito, em condições compatíveis com sua atual realidade financeira, mediante proposta acessível e razoável, capaz de viabilizar o adimplemento da obrigação sem comprometimento excessivo de sua subsistência.

TRATATIVAS

11/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta