

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.06.0564.001.00041 – 301

Reclamante/Consumidor(a): Francisco Lopes Santana **CPF:** 229.176.592-20, **Endereço:** Rua Hamilton Oliveira, nº 40 **Bairro:** Pajuçara, **CEP:** 61932-840, **Cidade:** Maracanaú – CE, **Telefone:** (85) 9-8741-9370.

Reclamada: Itaú Unibanco S.A., **CNPJ:** 60.701.190/0001-04, **Endereço:** Rua Alfredo Egydio de Souza Aranha, Nº 100 Torre Condição 11º andar, **Bairro:** Parque Jabaquara, **CEP:** 04.344-902, **Cidade:** São Paulo-SP.

Preposto: VICTOR GARCIA VAN ERVEN, **CPF:** 104.386.717-16. **E-mail:** itauprocon@ferreiraechagas.com.br

Reclamada: Ativos S.A. Securitizadora de Créditos Financeiros, **CNPJ:** 05.437.257/0001-29, **Endereço:** Quadra SEPN, Nº 508, Bloco C – Andar 2, Parte B **Bairro:** Asa Norte, **CEP:** 70740-543, **Cidade:** Brasília - DF.

Preposto: Hanna Gisele Oliveira de Souza, **CPF:** 046.394.865-37. **E-mail:** hannagisele00@gmail.com

Advogado: Lucas Santos de Oliveira OAB/BA Nº 48.072

Aos 17 de julho de 2025 às 11h15, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADORA **Tayná Moreira Ribeiro**.

Facultada a palavra ao preposto do fornecedor Banco Itaú, Identificamos que o consumidor, ora reclamante, se refere ao contrato nº 42071 - 000000366414779 CREDICOMP ÚNICO CARTÃO - HIPER, efetivado em 29/11/2016 nas condições: valor total de R\$ 4.475,02, taxa de negociação de 2,50% ao mês, para pagamento em 08 parcelas de R\$ 128,81 até a data de vencimento, com 1º vencimento em 29/11/2016. Esse contrato está em atraso desde 30/01/2017 e, por este motivo, se encontra em cobrança. Sobre o contrato origem: 18016 - 001375699700000 CARTÃO DE CRÉDITO HIPERCARD PF - cartão de número final 3709. Não identificamos irregularidades e por esse motivo o contrato será mantido. Referente ao contrato mencionado de número 500007760 não consta em nosso sistema (ativos). Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Temos o compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Facultada a palavra ao preposto do fornecedor Ativos S.A, A ativos reitera os termos da defesa enviada pelo e-mail.

Facultada novamente a palavra à parte reclamante, este informa que recorrerá ao Poder Judiciário, para solucionar sua demanda, já que não reconhece os débitos e informa ainda que não possui cartão de crédito. Informou que nunca recebeu nenhum documento quanto as débitos.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedores fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Dito isto e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho 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 pelo(a) conciliador(a), pelo consumidor(a) e pelo fornecedor(es).

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/CE, 17 de ju

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Precon Maracanaú

Francisco Lopes Santana
Francisco Lopes Santana (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL

VICTOR GARCIA VAN ERVEN (Preposto)

Itaú Unibanco S.A (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL

Hanna Gisele Oliveira de Souza (Preposto)

Ativos S.A Securitizadora de Créditos Financeiros (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL

Lucas Santos de Oliveira (Advogado)

Ativos S.A Securitizadora de Créditos Financeiros (Reclamada)