

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00023-3**Data/Hora de Abertura:** 11/05/2026 às 09:55:15**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)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>       | <b>Razão Social</b>        | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------------|----------------------------|--------------------|------------------------------|
| ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. | ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. | 60.872.504/0001-23 | 26.05.0564.001.00023-301     |

**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/Hipercard, de número 2330.XXXX.XXXX.0170 , informando que, em determinado período do 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 - **Audiência**

**Situação:** Aberta