



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00061-301

Reclamante: Maria de Fátima de Brito Batista, **CPF:** 389.463.943-15, **Endereço:** Rua 108 - 261 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-080, **Telefone:** (85) 98751-9380.

Reclamado: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., **CNPJ:** 60.872.504/0001-23, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE OLAVO SETUBAL - Número 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Aos 24 de setembro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Vitoria Souza Nascimento, inscrita no CPF de nº 470.417.778-55, e-mail: itauprocon@ferreiraachagas.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Vitória Souza, esta informa que, Identificamos que você foi vítima de golpe, ocasião que recebeu solicitação de transferências e realizou as operações de boa-fé. Sentimos muito pelo ocorrido, compreendemos os fatos descritos e o impacto causado a todos que sofrem ações dessa natureza. As transferências foram realizadas por você em 07/08/2026, através de máquina de uso habitual e da conta número 6928/46070 - 5 conforme, detalhamos a seguir: 07/08/2026 conta corrente pix qrs 53 546 399 07/08 -R\$ 950,00 07/08/2026 conta corrente pix qrs 53 546 399 07/08 -R\$ 300,00 Ao tomarmos conhecimento de sua manifestação, foram tomadas às ações necessárias junto ao banco favorecido para a tentativa de recuperação dos valores, ainda ressaltamos que realizamos a intermediação com o banco recebedor, porém não foi possível preservar o valor transferido por você. Informamos que não há responsabilidade do Banco Itaú Unibanco. Ficamos felizes em informar que seu pedido de cancelamento de empréstimo foi atendido com sucesso. Após as análises, providenciamos o cancelamento da operação nº 46513 - 000003158677546 CREDIARIO AUTOMATICO PA Dessa forma, o contrato foi cancelado e liquidado sem qualquer ônus ao cliente, inclusive sem cobrança de IOF. Informamos ainda que o valor creditado na data da contratação foi devidamente estornado da conta corrente, em razão do cancelamento da operação.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, confirma que o empréstimo foi cancelado no dia 24/08/2026, após da entrada no processo no Procon, no entanto não concordo com o fato de não ter conseguido o reembolso do valor de R\$ 1.250,00 (um mil duzentos e cinquenta reais), que buscará em outra esfera a resolução de sua demanda.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, bem como informou que o pedido de cancelamento do empréstimo foi atendido, conforme consta na defesa, no entanto o segundo pedido da consumidora em reaver os valores transferidos via pix, o banco não conseguiu realizar o reembolso, alegando que entrou em contato com o banco recebedor e não obteve sucesso de retorno.

Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Tayná

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, pois a consumidora não concorda com os esclarecimentos ofertados pelo banco em relação a impossibilidade de reembolso, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracaná/CE, 24 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracaná

Maria de Fátima de Brito Batista

Maria de Fátima de Brito Batista (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Vitoria Souza Nascimento (Preposta)
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. (Reclamada)

