



TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.09.0564.001.00027-301 / 25.09.0564.001.00027-302

Reclamante: Francisco Sales De Castro Ribeiro, **CNPJ/CPF:** 660.485.673-91, **Endereço:** Alameda Belém, Nº 11, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-000, **Telefone:** (85) 98471-7421.

Reclamada 01: Banco C6 Consignado S.A, **CNPJ:** 61.348.538/0001-86, **Endereço:** Avenida Nove de Julho, Nº 3186, **Bairro:** Jardim Paulista, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 01.406-000.

Reclamada 02: Itau Unibanco S.A, **CNPJ:** 60.701.190/0001-04, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio De Souza Aranha, nº 100 (Torre Olavo Setubal), **Bairro:** Parque Jabaquara, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.344-902.

Aos 09 de dezembro de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, o preposto da empresa Banco C6 Consignado S.A, o sr. Alisson Lima Venceslau dos Santos, inscrito no CPF de nº 045.255.625-28, e a preposta da empresa Itau Unibanco S.A, a sra. Larissa Fernandes Braga dos Santos, inscrita no CPF de nº 132.287.267-89, e-mail itauprocon@ferreiraechagas.com.br, estes últimos com presença virtual.

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

Facultada a palavra ao preposto da empresa Banco C6 Consignado S.A, o sr. Alisson Lima Venceslau dos Santos, este esclarece que o consumidor reclama não reconhecer um empréstimo consignado, mas, após análise, confirma que existe um contrato válido em seu nome: nº 90143685997, com 96 parcelas de R\$ 455,40 e crédito de R\$ 19.310,21, contratado em 17/02/2025. Segundo o banco, todos os procedimentos de contratação foram realizados corretamente pelo consumidor, incluindo aceite dos termos, geolocalização, biometria facial e assinatura digital da CCB. O valor do empréstimo foi transferido via PIX para a conta do próprio consumidor no Banco Itaú. Como há evidências da contratação e do recebimento do dinheiro, os descontos são considerados legítimos. O banco lembra que o consumidor tinha 7 dias para exercer o direito de arrependimento, o que não ocorreu. Caso não queira manter o contrato, o consumidor pode optar pela liquidação antecipada. Para a audiência, o banco apresenta o valor atualizado de R\$ 19.719,07 para quitação das 87 parcelas restantes. Por fim, o banco solicita o arquivamento da reclamação, afirmando que não há irregularidades.

Facultada a palavra a preposta da empresa Itau Unibanco S.A, a sra. Larissa Fernandes Braga dos Santos, esta informa que efetuamos pesquisas em nossos sistemas e não identificamos débitos referente a empréstimo consignado ativo com descontos no valor de R\$ 455,40, conforme mencionado em vossa contestação. Pedimos que verifique no HISCON (Histórico de Consignações INSS) o banco responsável pelo desconto. Caso identifique alguma contratação, solicitamos que nos informe o número de operação e cópia do contracheque com indicação de descontos sob a responsabilidade do Banco Itaú Consignado. Para consultar seu Histórico de Consignações, acesse: Meu INSS: <https://meu.inss.gov.br/#/>.

Cabe ressaltar que cliente não possui nenhum contrato ativo com o Banco Itaú Consignado, de CNPJ sob o nº 33.885.724/0001-19, motivo pelo qual não há informações e/ou documentos que possamos apresentar. Assim orientamos que o consumidor direcione sua solicitação somente ao detentor de seu crédito, a fim de obter as informações requeridas. Ao Procon, o Banco Itaú Consignado por não possuir vínculo contratual com o consumidor e não possuir nenhum documento para apresentar, requer a este respeitável Órgão que providencie a exclusão do polo passivo da reclamação acima mencionada, e o encerramento desta.

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.

Esclarecidos os fatos, solicitamos a este respeitável Órgão o encerramento desta notificação.



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, o preposto da empresa Banco C6 Consignado S.A apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, mas sem apresentar proposta de acordo para a lide.

Informo que durante o ato, a preposta da empresa Itau Unibanco S.A. apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, informando que não foi localizado nenhum contrato de empréstimo em nome do consumidor.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente redação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Concedo ainda prazo de até 10 (dez) úteis para a empresa Itau Unibanco S.A realizar juntada aos autos de carta de preposição, defesa administrativa e demais documentos que entender necessários através do seguinte e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e os prepostos das empresas redamadas.

Documento assinado digitalmente
gov.br ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA
Data: 09/12/2025 09:36:16-0300
Verifique em <https://validar.itd.gov.br>

Maracanaú/CE, 09 de dezembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Francisco Sales De Castro Ribeiro
Francisco Sales De Castro Ribeiro (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Alisson Lima Venceslau dos Santos (Preposto)
Banco C6 Consignado S.A (Redamada)

PRESENÇA VIRTUAL
Larissa Fernandes Braga dos Santos (Preposta)
Itau Unibanco S.A (Redamada)

Número de Atendimento: 25.09.0... X

gradecemos 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.

sclarecidos os fatos, solicitamos
este respeitável Órgão o
encerramento desta notificação.

lentenciosamente,
Banco Itaú Consignado
Banco Unibanco S/A

Carissa Fernandes 09:28

e acordo

lisson Lima 09:28

se acordó

Carissa Fernandes 09:29

auprocon@ferreiraechagas.com.br

[Enviar uma mensagem](#)

3

Larissa Fernandes

Alisson Lima

Antônio J. de Vasconcelos Silva