



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100073301

Data de retorno do consumidor(a): 03/11/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Claudionor Lima da Costa

CNPJ/CPF: 119.371.223-87

Endereço: Rua 1 - 02 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-632

Telefone: (85) 99167-0967

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Itaú Unibanco

Nome Fantasia: Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ: 60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional: (11) 3629-2289

E-mail Institucional: protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em 9 de setembro de 2026, identificou uma transferência no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em sua conta bancária, referente a uma transferência via PIX que afirma não ter autorizado, consentido ou de que tivesse conhecimento.

Informa que a transferência foi realizada em favor de Jardilliany Garcia de Lima, conforme ID da transação: E60701190202609092028DY51ZYHGG2S.

Relata, ainda, que entrou em contato com a instituição reclamada por diversas vezes, aproximadamente quatro ou cinco, ocasião em que recebeu informações de que a conta destinatária havia sido bloqueada e de que seriam adotadas providências para o estorno do valor transferido. Contudo, apesar dos prazos informados pela instituição, até a presente data, o consumidor afirma não ter recebido o ressarcimento nem esclarecimentos satisfatórios acerca de sua demanda.

Diante da situação, buscou este Órgão na busca de intermediação para a solução do problema.



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

Pedido:

Requer, portanto, o estorno do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) debitado de sua conta sem sua autorização, bem como esclarecimentos acerca da transação contestada e das providências adotadas pela instituição reclamada.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 21 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Claudionor Lima da Costa - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____