

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00048-3**Data/Hora de Abertura:** 27/03/2025 às 10:55:24**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** RAIMUNDO EDMUNDO DA SILVA**CPF do Consumidor:** 739.733.863-15**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	25.03.0564.001.00048-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata o consumidor, que no dia 24/01/2025 foi constatado um empréstimo realizado em seu nome e sem seu consentimento no valor de R\$ 2.051,91 (dois mil e cinquenta e um reais e noventa e um centavos), o mesmo não possui aplicativo do banco de seu uso instalado em seu telefone, e sim no de sua filha, que relata que recebeu uma mensagem via SMS informando sobre o empréstimo confirmado, e também relata que ao abrir o aplicativo para conferir o ocorrido o aplicativo não abriu e ficou apenas carregando. A mesma informa que como o ocorrido foi realizado no dia 24/01/2025 (Sexta-feira), aguardou até a data seguinte de abertura da agência

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

junto de seu pai que foi no dia 27/01/2025 (Segunda-feira) e ao inserir o cartão no caixa eletrônico recebeu um aviso que a conta estava bloqueada, e prosseguiu o atendimento interno, na qual relatam que foram informados pelo gerente que o banco bloqueou a conta por suspeita de operação fraudulenta, e solicitou que fosse aberto um boletim de ocorrência e retornasse para agência e prosseguir uma solicitação de ressarcimento. Boletim de ocorrência (129-143/2025) foi aberto no dia 29/01/2025 às 14:41, e retornaram para agência no dia 30/01/2025 para prosseguir uma solicitação de ressarcimento e transação sob condição com a ordem de serviço (12064/02025), na qual foi repassado o prazo de 15 dias a partir da data de solicitação para o aval. Consumidor relata que após esse período o banco rejeitou a solicitação com a resposta que o processo do empréstimo foi autorizado via assinatura eletrônica.

Consumidor relata que após ter a conta desbloqueada verificou o extrato de sua conta e verificou que após o empréstimo ser liberado, foi realizada uma transferência via pix para uma pessoa que o mesmo não reconhece com nome de Cícera do Nascimento Gomes no valor de R\$1.800,00 (mil e oitocentos reais) sem seu consentimento. Também relatou o consumidor que no mesmo dia 24/01/2025 (Segunda-feira), aproximadamente às 11:00 chegaram dois homens alegando ser da empresa Superzon a fim modo de tentar realizar uma manutenção no aparelho do consumidor e o mesmo negou o atendimento e então os dois homens informaram que precisariam tirar uma selfie para confirmar que o consumidor rejeitou o serviço ofertado, estranhando o modo incomum desse procedimento o consumidor achou por bem adicionar este ocorrido neste relato. Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto o consumidor requer o ressarcimento das quantias já pagas, bem como o cancelamento deste empréstimo.

TRATATIVAS**27/03/2025 - Carta****Situação:** Aberta