



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 08/07/2026 às 12:37:47

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: KERGINALDO LACERDA DA ROCHA

CPF do Consumidor: 785.820.753-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	26.07.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que trabalhava em determinada empresa e que, em razão de premiação concedida pelo empregador, recebeu o valor de R\$ 2.419,50 (dois mil quatrocentos e dezenove reais e cinquenta centavos), depositado em sua conta bancária mantida junto ao Banco Itaú, em 30/06/2026.

Afirma que possui contrato de empréstimo consignado junto à instituição financeira reclamada. Contudo, ao receber o referido crédito em sua conta, verificou que o Banco Itaú promoveu o



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

débito integral do valor depositado, sem prévia comunicação, autorização específica ou qualquer aviso acerca da realização da operação.

Aduz que entende ser indevida a retenção integral dos valores creditados em sua conta, porquanto o montante recebido decorre de premiação concedida por seu empregador, circunstância que lhe ocasionou prejuízos financeiros e comprometeu sua disponibilidade de recursos.

Relata, ainda, que buscou solucionar administrativamente a demanda junto ao Banco Itaú, requerendo esclarecimentos acerca da retenção realizada, bem como a restituição dos valores debitados. Entretanto, afirma que não obteve solução satisfatória para o caso.

Diante da ausência de resolução, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor de R\$ 2.419,50 (dois mil quatrocentos e dezenove reais e cinquenta centavos), indevidamente debitado de sua conta bancária, caso constatada a irregularidade da retenção, bem como a cessação de descontos ou retenções unilaterais incidentes sobre futuros créditos depositados em sua conta, além do fornecimento de esclarecimentos detalhados acerca do fundamento contratual e legal que embasou a operação realizada.

TRATATIVAS

08/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta