



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100030301

Data de retorno do consumidor(a): 29/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUANA DE SOUZA RODRIGUES

CNPJ/CPF: 001.520.623-86

Endereço: Rua 32 - 528 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-580

Telefone: (85) 98187-1950

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BANCO ITAU BBA S.A.

Nome Fantasia: BANCO ITAU BBA S.A.

CPF/CNPJ: 17.298.092/0001-30

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - - Número 3500, ANDAR: 1-2-3
PARTE 4 E 5; - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

Telefone Institucional: (11) 3003-4828

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 a consumidora que possui conta junto ao Banco Itaú, agência nº 0224, conta corrente nº 01096-7, e que, necessitando de recursos financeiros, iniciou a contratação de um empréstimo. Entretanto, no decorrer da operação, decidiu desistir da contratação.

Afirma que, apesar da desistência, foi gerado um seguro no valor de R\$ 42,70 (quarenta e dois reais e setenta centavos), do qual já foram descontadas duas parcelas em sua conta bancária. Informa que procurou a instituição financeira para solicitar o cancelamento do referido seguro e o estorno dos valores pagos, sendo-lhe restituída apenas uma parcela. Dessa forma buscou o Procon para a intermediação, na busca de uma solução.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora o estorno da segunda parcela do seguro indevidamente descontada.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 19 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

LUANA DE SOUZA RODRIGUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____