



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2607056400100016301

Reclamante/Consumidor(a): Kerginaldo Lacerda da Rocha, **CNPJ/CPF:** 785.820.753-91, **Endereço:** Rua 58 - 371 C - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-200, **Telefone:** (85) 98760-2692, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Itaú Unibanco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.701.190/0001-04, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902. **E-mail:** jessica.oliveira@freiregerbasi.adv.br.

Ao(s) 10 de agosto de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) Luana de Souza Rodrigues, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Kerginaldo Lacerda da Rocha e o(s) Fornecedor(es) Itaú Unibanco S.A., representado pela preposta a sra. Jéssica Vanessa Oliveira Conceição, inscrita no CPF sob nº068.350.854-79.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), esta reiterou os termos da defesa acostada aos autos, informou que esclareceu que o Banco Itaú Consignado não é responsável pelo controle da margem e/ou débito de parcelas, sendo dever da empresa/órgão que realiza o seu pagamento. Dessa forma não possui informações sobre o motivo pelo qual a empresa/órgão não enviou o valor de sua parcela. Para entender o ocorrido, você pode procurar sua empresa/órgão para obter mais informações. Na impossibilidade de desconto em folha de pagamento/benefício, as parcelas podem ser pagas via boleto, e para isso, devem ser solicitadas através da central de relacionamento nos telefones 3003 0071 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 721 0071 (Demais localidades). Por esses motivos, o contrato entrou em atraso, iniciando assim as cobranças e possíveis apontamentos cadastrais nos órgãos de proteção ao crédito, situação prevista em caso de inadimplência. Diante do exposto, não foi identificada qualquer irregularidade na retenção dos valores questionados, uma vez que a operação foi realizada em observância às disposições contratuais vigentes e à autorização expressamente concedida pelo cliente.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), este reiterou os termos da inicial.

DA CONCILIADORA

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, c(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

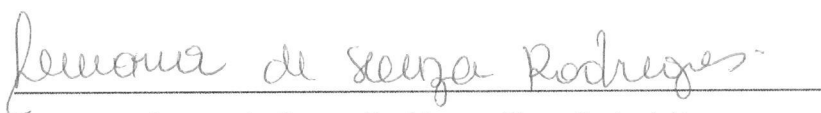
O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 10 de agosto de 2026.



Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))



Kerginaldo Lacerda Da Rocha (Consumidor(a))

Presença Virtual

Jéssica Vanessa Oliveira Conceição(Preposto(a))

Itaú Unibanco S.A. (Fornecedor)



O chat contatado está desativado.
As mensagens não serão salvas para os participantes da reunião quando a chamada terminar. Você pode fixar uma mensagem para que ela seja lida pelos pessoas que entram mais tarde.

Jasica Oliveira 09:43
Proposta - Jasica Vanessa Oliveira Conceição CPF: 048.350.854-79

Jasica Oliveira 09:43
jasica.oliveira@feli.eng.br

Considerando as informações acima, esclarecemos que o Banco Itaú Consignado não é responsável pelo controle da margem e do débito de parcelas, sendo de responsabilidade do empregado que realiza o seu pagamento. Dessa forma não possuímos informações sobre o motivo pelo qual a empresa não nos enviou o valor de sua parcela. Para entender o ocorrido, será necessária a intervenção da administração.

Enviar uma mensagem