



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100001301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **05/02/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qpk-gxzh-pfn>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS - **CNPJ/CPF:** 519.167.623-87

Endereço: Rua 8 - 68 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310

Telefone: (85) 98841-0298

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, em 10 de setembro de 2025, realizou o pagamento de todos os saldos devedores anteriores, no valor de R\$ 6.680,35 (seis mil seiscentos e oitenta reais e trinta e cinco centavos). No momento do pagamento, foi informado de que a fatura do mês de outubro viria zerada, exceto no caso de eventual realização de novas compras, o que de fato ocorreu, mas não houve qualquer problema.

Entretanto, ao analisar as faturas dos meses de novembro e dezembro, o consumidor constatou a cobrança de valores que já haviam sido quitados na negociação realizada em setembro. Diante disso, o próprio consumidor efetuou os cálculos e verificou que, nas duas faturas, o montante cobrado novamente foi de aproximadamente R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais).

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, em dezembro de 2025, o consumidor foi informado de que o caso seria analisado no prazo de cinco dias úteis. Contudo, não obteve qualquer retorno. Em novo contato telefônico, foi-lhe informado apenas que a situação permanecia em análise, sem o fornecimento de informações adicionais. Tal atendimento gerou o protocolo nº 20253430938390000.

Diante da ausência de esclarecimentos por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o ocorrido.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca da situação, a confirmação do valor efetivamente pago e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

Maracanaú/CE, 16 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____