

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100059301

Data de retorno do consumidor(a): 07/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 187.287.583-15

Endereço: Rua 6 - 98 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330

Telefone: (85) 98502-3043

E-mail:

Procurador(a): GABRIELA DOMINGOS DOS SANTOS - **CPF:** 001.407.563-61

Telefone: (85) 98502-3043

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: CRED-SYSTEM

Nome Fantasia: CRED-SYSTEM

CPF/CNPJ: 04.670.195/0001-38

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3357-2000

E-mail Institucional: proconjur@credsystem.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 procuradora da consumidora que recebeu mensagem contendo dados pessoais da titular do cartão, informando que a consumidora receberia uma ligação da instituição financeira e que deveria fornecer determinado código de segurança que seria encaminhado previamente.

Aduz que, posteriormente, recebeu a referida ligação e, acreditando tratar-se de procedimento legítimo do banco, informou o código solicitado. Após o ocorrido, constatou que seu aparelho celular apresentou falhas, tendo seus dados e informações sido apagados. Em seguida, recebeu notificação acerca da realização de uma compra no valor de R\$ 4.522,04 (quatro mil, quinhentos e vinte e dois reais e quatro centavos).

Afirma que, ao acessar o aplicativo do cartão Mais!, verificou a existência de transação não reconhecida, ocasião em que constatou tratar-se de fraude. Diante disso, realizou contato imediato com a instituição financeira, solicitando o bloqueio do cartão, bem como o cancelamento da referida compra.

Relata que foi orientada pela instituição reclamada a registrar Boletim de Ocorrência, sob a informação de que seria realizado o procedimento de estorno do valor contestado. Contudo, posteriormente, foi informada por atendente de que o ressarcimento não seria efetuado em razão de ter sido fornecido o código de segurança durante a tentativa de fraude.

A procuradora da consumidora sustenta que não deve ser responsabilizada pelo pagamento de uma transação que não realizou, ressaltando que a compra foi efetuada por terceiros mediante prática fraudulenta. Informa, ainda, que o lançamento questionado consta na fatura do cartão sob a identificação CP N/REC.220001/9650751.

Diante da ausência de solução administrativa junto à instituição reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor visando à intermediação da demanda e à resolução do conflito.

Pedido: Requer a procuradora da consumidora o estorno do valor de R\$ 4.522,04 (quatro mil, quinhentos e vinte e dois reais e quatro centavos), referente à compra não reconhecida, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

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, 28 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

P.P. Gabriela Domingos dos Santos
MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____