



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100039301

Eu, **FRANCISCO DE ASSIS SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que foi vítima de golpe, por meio do qual foi transferido de sua conta bancária, mantida junto à instituição reclamada, o montante de R\$ 6.504,76 (seis mil quinhentos e quatro reais e setenta e seis centavos).

Na ocasião, ainda sem ter conhecimento de que havia sido vítima de fraude, o consumidor dirigiu-se à sede da reclamada, onde foi informado de que se tratava de um golpe. Na oportunidade, o funcionário da instituição orientou-o a registrar boletim de ocorrência, providência que foi prontamente adotada.

Imediatamente após a lavratura do boletim de ocorrência, o consumidor retornou à agência da reclamada, ocasião em que lhe foi fornecido um número de telefone da ouvidoria. Todavia, não obteve êxito na tentativa de solução do problema.

O consumidor afirma que a realização da referida transação somente foi possível em razão da contratação de empréstimo pessoal em seu nome, sem seu consentimento.

Não logrando êxito na resolução da demanda junto à reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca dos fatos, a apresentação dos contratos eventualmente firmados em seu nome, bem como o cancelamento de quaisquer empréstimos realizados sem sua autorização.

DATA DE RETORNO: 05/05/2026, às 9 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2026.

Consumidor(a): X Francisco de Assis Silva
FRANCISCO DE ASSIS SILVA