



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100090301

Eu, **MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO**, 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 a parte consumidora que, em janeiro de 2025, recebeu mensagens via WhatsApp, do número (+55 91 8139-3627), em que o contato se passou por um representante do banco PagBank. O suposto representante informou que, caso a consumidora realizasse a portabilidade dos seus empréstimos ativos para o banco ora reclamado, teria diversos benefícios, como a redução de taxas de juros de até 1,20% (um vírgula vinte por cento), parcelas menores e ainda a liberação de troco no valor de R\$ 3.512,36 (três mil quinhentos e doze reais e trinta e seis centavos). A consumidora concordou com a proposta e foi orientada, via mensagens, a criar uma conta no PagBank, além de realizar o envio dos seus documentos. A reclamante firmou o cadastro no dia 29 de janeiro de 2025 e, no dia 07 de fevereiro de 2025, ao questionar se a operação havia sido concluída, não obteve mais resposta e ao acessar sua conta, notou que o valor disponível era de R\$ 176,00 (cento e setenta e seis reais). Sem conseguir mais contato com o suposto representante, a consumidora entrou em contato com o banco por meio de ligação e foi informada de que o indivíduo não possuía vínculo com a instituição. Além disso, foi realizado o refinanciamento de dois empréstimos, sendo a dívida considerada devida. Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora dirigiu-se à delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 3660 / 2025), e posteriormente, compareceu à sede deste órgão para buscar a solução do problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, esclarecimentos do ocorrido, cancelamento do refinanciamento e cancelamento das portabilidades, para que os empréstimos ativos, voltem para o banco de origem.

DATA DE RETORNO: 10/03/2025, às 09:00 horas

ATENÇÃO:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ

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, 26 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a): Maria da Conceição Nascimento
MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO