



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 20/10/2026 às 09:29:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Lindalva de Oliveira Souza Silva

CPF do Consumidor: 695.916.793-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PAGUEVELOZ	PAGUEVELOZ INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA	03.816.413/0001-37	26.10.0564.001.00066-301
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	26.10.0564.001.00066-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata a consumidora que, em 13/08/2026, foi contatada por meio da plataforma WhatsApp por uma pessoa que se identificou como assistente do banco, informando que entraria em contato para efetivar o cancelamento do seguro de cartão, procedimento que era de interesse da



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

consumidora. Na ocasião, a consumidora informou que, em razão de uma consulta médica, não poderia prosseguir com os procedimentos naquele momento.

Afirma que, em 14/08/2026, realizou uma chamada de vídeo com a referida atendente, que solicitou informações pessoais e dados de seu cartão. Relata que seguiu as orientações fornecidas durante o atendimento, acreditando estar realizando os procedimentos necessários para cancelar o seguro de cartão.

Contudo, após algumas horas, ao conferir os gastos de sua fatura, identificou duas transações que não reconhece, nos valores de R\$ 1.995,00 (mil novecentos e noventa e cinco reais) e R\$ 2.000,02 (dois mil reais e dois centavos), destinadas à empresa reclamada Instituto PagueVeloz. Diante do ocorrido, suspeitou ter sido vítima de golpe e registrou boletim de ocorrência.

Informa que tentou solucionar a situação administrativamente, inclusive mediante a solicitação de troca do cartão. Entretanto, afirma que o novo cartão permanece bloqueado até que a demanda seja solucionada, bem como busca o bloqueio dos meios de atendimento utilizados na fraude.

Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno dos valores contestados, que totalizam R\$ 3.995,02 (três mil novecentos e noventa e cinco reais e dois centavos), bem como o fornecimento de cópia de eventuais contratos ou vínculos constituídos em decorrência das operações questionadas, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, incluindo o cancelamento daqueles que forem identificados como decorrentes da fraude. Requer, ainda, a análise e o refaturamento das faturas que contenham cobranças suspeitas ou não reconhecidas.

TRATATIVAS

20/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta