



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100059301

Eu, **MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS**, 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 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



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

reconhecida, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

DATA DE RETORNO: 28/07/2026, às 10:00 horas

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, 28 de Julho de 2026.

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