



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100026301

Eu, **ELISANGELA TAVARES DO 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 consumidora que, em 09/06/2026, recebeu uma ligação telefônica de uma mulher que se identificou como gerente de sua instituição financeira. Segundo informa, a interlocutora alegou que a consumidora teria sido vítima de uma fraude bancária e que, para reverter as supostas operações indevidas, seria necessário realizar determinados procedimentos e fornecer acesso a algumas informações.

Aduz que a referida pessoa demonstrava conhecimento de dados pessoais e utilizava forma de tratamento semelhante à adotada por sua gerente de relacionamento, circunstâncias que lhe conferiram aparente legitimidade e credibilidade. Em razão disso, a consumidora passou a seguir as orientações repassadas durante a ligação, a qual perdurou por aproximadamente 06 (seis) horas.

Afirma que, no decorrer da conversa, foi contratado um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), cuja contratação implicaria o pagamento de montante significativamente superior em razão da incidência de juros e demais encargos financeiros. Relata, ainda, que foram realizadas outras movimentações financeiras, incluindo transferências via PIX para terceiros, cujos destinatários e finalidades desconhece.

Informa que, em determinado momento, a suposta gerente comunicou que encerraria o contato e que retornaria a ligação no dia seguinte. Após refletir sobre os fatos ocorridos e verificar as movimentações realizadas em sua conta, a consumidora concluiu que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Diante disso, dirigiu-se à instituição financeira reclamada em busca de esclarecimentos acerca das operações efetuadas, bem como para solicitar acesso ao contrato do empréstimo realizado e aos demais documentos relacionados às transações efetivadas. Aduz que, durante o atendimento, foi orientada por sua gerente a contratar novo empréstimo para quitar os valores decorrentes das operações fraudulentas, incluindo débitos relacionados ao empréstimo anteriormente contratado e à utilização do limite de cheque especial.



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

Relata, ainda, que, diante da situação e visando evitar a constituição de dívida junto à instituição financeira, precisou recorrer ao auxílio de familiares, dos quais obteve a quantia de R\$ 12.422,28 (doze mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos) para realizar os pagamentos exigidos, suportando considerável prejuízo financeiro decorrente dos fatos narrados.

Por fim, afirma que não conseguiu obter junto à instituição financeira cópia do contrato de empréstimo supostamente firmado nem acesso às informações detalhadas das operações realizadas. Diante da ausência de esclarecimentos e de solução satisfatória para a demanda, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, bem como dos registros, comprovantes e demais documentos referentes a todas as transações efetuadas durante o período dos fatos narrados, incluindo as transferências via PIX, além dos esclarecimentos necessários acerca da regularidade, autenticidade, forma de contratação e eventual mecanismo de validação utilizado para a concretização das referidas operações.

DATA DE RETORNO: 23/06/2026, 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, 12 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Elisângela Tavares do Nascimento
ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO