



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100033301

Eu, **PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE**, 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:

O consumidor, titular de conta junto ao Banco do Brasil, utilizada exclusivamente para débito habitacional, relata que, em 26 de agosto de 2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp, proveniente do número +55 61 99152-1211, na qual o remetente se apresentou como correspondente bancário do referido banco, oferecendo-lhe um empréstimo. Segundo o consumidor, questionou sobre o procedimento, sendo apresentada uma simulação com juros elevados, momento em que manifestou de imediato sua recusa, encerrando a comunicação.

Em 5 de setembro de 2025, ao realizar o pagamento de parcela referente ao débito habitacional, constatou o crédito de R\$ 14.500,00 (quatorze mil e quinhentos reais) em sua conta, identificando tratar-se de um empréstimo consignado, fato que agravou a situação. Tal ocorrência causou-lhe grande aflição, motivando contato imediato com o Banco, bem como o registro de boletim de ocorrência. A atendente orientou o bloqueio das senhas, diante da possibilidade de golpe. Posteriormente, o consumidor dirigiu-se à agência com o objetivo de solicitar o cancelamento do suposto empréstimo e a devolução do valor creditado indevidamente em sua conta.

Ressalta o consumidor que, em nenhum momento, autorizou qualquer empréstimo, assinou documentos ou realizou procedimento de biometria. Diante dessa situação, buscou a intervenção do Procon visando à solução adequada do problema.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor o cancelamento imediato do empréstimo supostamente contratado sem sua autorização.

DATA DE RETORNO: 22/09/2025 às 10:00 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, 09 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE