



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100066301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES - **CNPJ/CPF:** 090.577.063-34

Endereço: Rua 13 - 14 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-140

Telefone: (85) 98659-5283

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO MASTER S/A

Nome Fantasia: Banco Master (antigo Banco Máxima)

CPF/CNPJ: 33.923.798/0001-00

Endereço de Correspondência: Praia Botafogo 228 - 228- SALA 1702 - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ - 22250-906

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **29/07/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mdd-uduf-cdr>

Relato:

Relata a consumidora que, no ano de 2023, realizou um empréstimo intermediado pela Desk Soluções, empréstimo este realizado com o Banco Master S.A. Após a concessão do referido empréstimo, foi informada por uma atendente da instituição financeira (Desk Soluções) de que receberia também um cartão. A consumidora, acreditando tratar-se de um benefício adicional, recebeu o cartão com satisfação, porém sem ter pleno conhecimento das condições associadas a ele.

Ao receber o cartão, a consumidora entrou em contato com a atendente da financeira para proceder com o desbloqueio e, posteriormente, passou a utilizá-lo para realizar algumas compras,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

acreditando que, como de praxe, receberia faturas mensais para pagamento. No entanto, surpreendeu-se ao constatar que os valores estavam sendo descontados diretamente em sua folha de pagamento.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora solicitou a fatura junto ao Banco Master, tendo recebido uma com vencimento em 01/03/2023, a qual foi devidamente quitada. Ainda assim, permanece sem informações claras quanto ao número total de parcelas descontadas, o saldo devedor atual e a data prevista para o encerramento dos débitos.

Diante da falta de transparência e da ausência de informações precisas por parte da instituição financeira, a consumidora recorreu ao Procon, visando à intermediação para esclarecimento da situação contratual. Ressalta, ainda, que não possui conhecimento técnico sobre o funcionamento desses tipos de contratos de empréstimo e cartões, tendo feito uma compra cujo valor não sabe em que se transformou.

Pedido: Assim, **requer a consumidora o detalhamento completo das condições do empréstimo e do cartão firmados junto à referida instituição**, com apresentação do contrato, discriminação dos valores já pagos e daqueles ainda pendentes, e demais informações pertinentes. Solicita, ainda, que seja buscada uma solução que ponha fim a essas cobranças sucessivas e aparentemente intermináveis, de modo que possa reorganizar sua vida financeira com segurança e transparência.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES