



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100009301

Eu, **JULIANA RODRIGUES DIAS**, 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 17 de março, ao acessar seu aplicativo bancário, verificou que havia sido subtraído o montante de R\$ 580,00 (quinhentos e oitenta reais) de sua conta, por meio de 6 (seis) transferências via Pix, destinadas a uma conta completamente desconhecida pela consumidora.

Imediatamente, entrou em contato com a instituição reclamada, realizando os procedimentos por ela orientados. Contudo, obteve resposta negativa, limitando-se a reclamada a negar o estorno dos valores indevidamente transferidos.

Não logrando êxito na solução administrativa da demanda, a consumidora registrou boletim de ocorrência e, posteriormente, contatou o Banco Central, ocasião em que foi orientada a procurar este órgão para a devida solução da controvérsia.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca dos fatos, bem como a devolução dos valores indevidamente descontados.

DATA DE RETORNO: 17/04/2026, às 10 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



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

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, 06 de Abril de 2026.

Consumidor(a): X JULIANA RODRIGUES DIAS
JULIANA RODRIGUES DIAS