



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR --
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100005301

Eu, **RONALDO SANTOS MARTINS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carla 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 o consumidor, que sexta-feira, dia 29/03/2025 foram feitas 2 transações PIX para 2 entes diferentes (PHR OLIVEIRA DR INVESTIMENTOS e MCRT3 INVESTIMENTOS), ambas no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) sem seu consentimento ou conhecimento. Ao saber do fato, o consumidor entrou em contato via telefone, com a reclamada, e lhe foi dito que sua conta estaria bloqueada com intuito de prevenir outros golpes (protocolo 1024440389) e também o consumidor fez um boletim de ocorrência. No dia seguinte, 30/03, o consumidor foi surpreendido com outras transações feitas sem seu consentimento ou conhecimento e ainda com sua conta bloqueada, já que no dia anterior a empresa reclamada havia informado. As transações foram: Pix para QRS BRISANET30/3 no valor de R\$ 9,95 (NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS), PIX para QRS MCRT3 IN30/03 no valor de R\$100,00 (CEM REAIS) e PIX para QRS 3X30/03 no valor de R\$ 40,00 (QUARENTA REAIS), totalizando o valor de R\$649,95 (SEISCENTOS E QUARENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS).

Segunda-feira, dia 31/03, o consumidor foi presencialmente ao banco ora reclamado, para realizar o desbloqueio da sua conta e lá lhe foi dado os parecer em relações as transações e solicitaram uma mudança de senha. Terça-feira, 01/04, a reclamada entrou em contato com o consumidor, via telefone, onde informaram que não constaram nada de atípico, não realizando estorno ao consumidor e constataram que a transação havia sido feito pelo telefone do consumidor, o que o mesmo nega. Ainda cabe ressaltar que no dia 29/03, o consumidor recebeu mensagens ameaçadoras em seu *WhatsApp*, de um numero desconhecido, tal remetente da mensagens afirmou que se quisesse, entraria na conta bancaria do consumidor e que ele (remetente) tiraria o dinheiro todo, tal ato também consta no boletim de ocorrência. Diante disso o consumidor se dirigiu até á sede deste órgão para uma solução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer explicações e também o estorno dos valores referentes a todas a transações indevidas.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

DATA DE RETORNO: 14/04/2025, às 9 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, 02 de Abril de 2025.

Consumidor(a):

Ronaldo Santos Martins
RONALDO SANTOS MARTINS