



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100066301

Eu, **Livia Maria Vitor Primo**, 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:**

A consumidora relata que, no mês de março de 2026, realizou o repasse de um veículo no valor de R\$ 20.000,00. Entretanto, houve o estorno de R\$ 2.000,00, permanecendo apenas o montante de R\$ 18.000,00.

Posteriormente, a conta bancária da consumidora do banco C6 foi bloqueada, motivo pelo qual entrou em contato com a reclamada visando solucionar a situação. Na ocasião, foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de 7 dias após o envio de uma nova conta bancária para recebimento do valor, sendo encaminhada conta de titularidade da consumidora junto do AgiBank.

Contudo, após dois dias, a nova conta informada também foi bloqueada. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para substituir os dados bancários, ocasião em que lhe foi novamente solicitado o prazo de 7 dias para transferência do valor à nova conta indicada.

Após aguardar o referido prazo, a consumidora constatou novamente a ausência do valor em conta. Ao buscar esclarecimentos, recebeu a informação de que a reclamada havia realizado a transferência para a conta anteriormente bloqueada, sendo então solicitado o extrato bancário para comprovação. A consumidora encaminhou o extrato demonstrando que o valor não havia sido creditado.

Mesmo após a comprovação, a reclamada solicitou novo prazo de 7 dias para que uma equipe técnica responsável realizasse contato. Posteriormente, a reclamada encaminhou e-mail à consumidora solicitando novamente os dados bancários. Em resposta, a consumidora reenviou os dados da conta do AgiBank para recebimento do valor.

Todavia, mais uma vez, a reclamada requereu novo prazo de 7 dias, instaurando um ciclo indefinido para efetivação da transferência do montante devido.

A consumidora permaneceu insistindo na resolução do problema por meio de ligações telefônicas, tendo recebido respostas divergentes, tais como: a informação de que uma equipe



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

entraria em contato para encaminhamento de comprovante ou extrato da transferência; que o valor retornaria para a conta; ou ainda que o montante encontrava-se retido na conta bancária.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o recebimento integral do valor devido em sua conta bancária junto do AgiBank.

**DATA DE RETORNO: 06/06/2026, às 10:30 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, 27 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Livia maria vitor primo  
**Livia Maria Vitor Primo**