



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: 2507056400100094301

Eu, **DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES**, 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 dia 28 de julho de 2025, às 14h58, recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que a declarante teria ganhado uma causa judicial e que, devido ao valor elevado a receber, o banco responsável pela liberação dos valores entraria em contato para realizar uma autenticação bancária.

Em seguida, a consumidora foi contatada por videochamada, durante a qual um indivíduo se apresentou como funcionário do Banco do Brasil, mas não forneceu nome nem qualquer identificação, e tampouco foi possível visualizar seu rosto. Esse suposto funcionário afirmou estar atuando em conjunto com o advogado e que era necessário realizar, em tempo real, uma autenticação bancária para que o valor da causa fosse liberado.

Durante a chamada, a consumidora foi orientada a ligar a câmera do celular e seguir um passo a passo detalhado, sendo instruída a acessar aplicativos de diferentes instituições financeiras. Um dos aplicativos acessados foram os do Nubank e Infinite Pay, onde, acreditando tratar-se de um procedimento legítimo, a consumidora acabou seguindo as orientações.

Como resultado da fraude, foi realizada uma transferência no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o Banco Infinite Pay onde a consumidora possui conta. Em seguida, a quantia foi transferida do Banco Infinite Pay para uma conta de terceiros, conforme instruções dos golpistas. Ainda durante o processo, foi contratado um empréstimo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) em seu nome junto ao Nubank, bem como um empréstimo adicional no valor de R\$ 2.314,57 (dois mil, trezentos e quatorze reais e cinquenta e sete centavos) no Banco Infinite Pay, ambos sem o consentimento legítimo da consumidora.

Assim que percebeu tratar-se de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a chamada e tentou contato com o Banco Infinite Pay por telefone, sem sucesso, recorrendo ao chat de atendimento, onde expôs a situação. No entanto, até o momento do relato, não obteve qualquer resposta por parte da instituição.

Diante da ausência de solução e do prejuízo financeiro causado pela fraude, a consumidora buscou o Procon para intermediação e apoio. Ressalta que foi vítima de um golpe.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido:

Requer formalmente uma avaliação do caso, com a finalidade de obter:

- 1. O estorno integral dos valores transferidos de forma fraudulenta;**
- 2. O cancelamento do empréstimo realizado indevidamente em seu nome.**

DATA DE RETORNO: 12/08/2025, às 10:00 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, 30 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES