



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: 2505056400100038301

Eu, **ANA LUCIA VIEIRA FRANCO**, 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 24 de abril de 2025, ao tentar sacar o valor referente à sua aposentadoria, foi surpreendida ao constatar a ausência do referido montante em sua conta bancária. Buscando entender o ocorrido, verificou o extrato de sua conta e identificou uma transação via PIX, no valor de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), destinada a uma pessoa desconhecida pela reclamante.

Na tentativa de solucionar a situação junto à instituição reclamada, a consumidora seguiu o procedimento orientado, restando pendente apenas a anexação de um Boletim de Ocorrência. Após registrar o referido boletim, tentou encaminhá-lo à reclamada, porém não obteve êxito. Diante da ausência de retorno por parte da instituição, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a devolução do valor indevidamente descontado.

DATA DE RETORNO: 27/05/2025, 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 15 de Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
ANA LUCIA VIEIRA FRANCO