



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: 2508056400100022301

Eu, **MARIA DE FÁTIMA FERREIRA MAGALHÃES**, 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, em agosto de 2024, contratou um empréstimo no valor de R\$ 75.500,00 (setenta e cinco mil e quinhentos reais). Deste montante, realizou uma retirada de R\$ 15.500,00 (quinze mil e quinhentos reais) para o pagamento de algumas pendências, restando o valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).

Alguns meses depois, efetuou novo saque no valor de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais), utilizado como entrada na aquisição de um veículo, permanecendo um saldo de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais).

Logo após a transferência referente à entrada do automóvel, a consumidora dirigiu-se a um supermercado para realizar compras, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que seu cartão estava bloqueado. Diante da situação, procurou uma agência da instituição financeira reclamada, onde foi atendida por sua gerente, que solicitou a emissão de um novo cartão.

Contudo, no início de agosto de 2025, ao tentar realizar um saque, foi novamente surpreendida ao ser informada de que não havia saldo disponível em sua conta. Ao questionar a gerente sobre o ocorrido, foi informada de que diversos saques haviam sido realizados desde maio de 2025.

A consumidora afirma desconhecer tais movimentações, motivo pelo qual registrou um boletim de ocorrência e procurou este órgão com a finalidade de buscar uma solução para o problema. Ressalta, ainda, que estima ter sido lesada em aproximadamente R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Pedido:

Diante dos fatos, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos sobre os saques supostamente realizados a partir de maio de 2025;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

2. A devolução integral dos valores debitados de forma indevida.

DATA DE RETORNO: 26/08/2025, 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, 14 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA DE FÁTIMA FERREIRA MAGALHÃES