



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: 2506056400100005301

Eu, **RITA MARIA COELHO DA SILVA**, 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 ano de 2023, passou a receber sua aposentadoria por meio do Banco Crefisa. No entanto, seu cartão de benefício venceu no mês de dezembro de 2024. Em janeiro de 2025, ao tentar sacar seu benefício, não obteve êxito devido ao vencimento do referido cartão.

Diante da situação, dirigiu-se até uma agência da instituição bancária para obter esclarecimentos. Na ocasião, foi solicitado que fornecesse seus dados pessoais para a emissão de um novo cartão, sendo informada de que, enquanto o novo cartão não chegasse, receberia seu benefício pela Caixa Econômica Federal, por meio de casas lotéricas. Foi-lhe comunicado que, no prazo de 27 dias, o novo cartão seria entregue.

Passado o prazo e não tendo recebido o cartão, a consumidora retornou à agência em busca de um posicionamento. Na segunda visita, questionou se havia a possibilidade de retirar o cartão diretamente na agência, mas foi informada de que tal opção não seria possível. Seus dados foram novamente solicitados, e foi garantido que até o dia 12 de maio de 2025, o cartão estaria em sua posse.

Contudo, o prazo expirou sem que o compromisso fosse cumprido. Até o presente momento, a consumidora continua recebendo seu benefício por meio da Caixa Econômica Federal, via atendimento em casas lotéricas, o que tem gerado transtornos e insegurança quanto à regularidade no recebimento dos valores.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a imediata disponibilização de seu novo cartão de benefício, com a possibilidade de retirá-lo diretamente na agência bancária, a fim de evitar novos atrasos e garantir o pleno acesso aos seus direitos previdenciários.



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: 16/06/2025, às 10 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, 03 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
RITA MARIA COELHO DA SILVA