



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 28/07/2026 às 11:44:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 187.287.583-15

Nome do Procurador: GABRIELA DOMINGOS DOS SANTOS

CPF do Procurador: 001.407.563-61

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CRED-SYSTEM	CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	04.670.195/0001-38	26.07.0564.001.00059-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata a procuradora da consumidora que recebeu mensagem contendo dados pessoais da titular do cartão, informando que a consumidora receberia uma ligação da instituição financeira e



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

que deveria fornecer determinado código de segurança que seria encaminhado previamente.

Aduz que, posteriormente, recebeu a referida ligação e, acreditando tratar-se de procedimento legítimo do banco, informou o código solicitado. Após o ocorrido, constatou que seu aparelho celular apresentou falhas, tendo seus dados e informações sido apagados. Em seguida, recebeu notificação acerca da realização de uma compra no valor de R\$ 4.522,04 (quatro mil, quinhentos e vinte e dois reais e quatro centavos).

Afirma que, ao acessar o aplicativo do cartão Mais!, verificou a existência de transação não reconhecida, ocasião em que constatou tratar-se de possível fraude. Diante disso, realizou contato imediato com a instituição financeira, solicitando o bloqueio do cartão, bem como o cancelamento da referida compra.

Relata que foi orientada pela instituição reclamada a registrar Boletim de Ocorrência, sob a informação de que seria realizado o procedimento de estorno do valor contestado. Contudo, posteriormente, foi informada por atendente de que o ressarcimento não seria efetuado em razão de ter sido fornecido o código de segurança durante a suposta tentativa de fraude.

A procuradora da consumidora sustenta que não deve ser responsabilizada pelo pagamento de uma transação que não realizou, ressaltando que a compra foi efetuada por terceiros mediante possível prática fraudulenta. Informa, ainda, que o lançamento questionado consta na fatura do cartão sob a identificação CP N/REC.220001/9650751.

Diante da ausência de solução administrativa junto à instituição reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor visando à intermediação da demanda e à resolução do conflito.

Pedido: Requer a procuradora da consumidora o estorno do valor de R\$ 4.522,04 (quatro mil, quinhentos e vinte e dois reais e quatro centavos), referente à compra não reconhecida, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

TRATATIVAS

28/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta