



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100055301

Eu, **AURIVANIA DE MORAES 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:

Relata a consumidora que, em março de 2026, recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário da reclamada, informando sobre uma suposta compra suspeita realizada por meio de seu cartão. Prossegue narrando que, após o contato telefônico, o mesmo indivíduo passou a enviar mensagens via WhatsApp, ocasião em que forneceu diversas orientações à consumidora.

Ato contínuo, a consumidora percebeu que havia sido vítima de um golpe, tendo sofrido prejuízo no valor de R\$ 5.736,95 (cinco mil, setecentos e trinta e seis reais e noventa e cinco centavos). Ao constatar a situação, entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo, na tentativa de cancelar a referida compra, a qual não foi por ela realizada.

Informa que, ao finalizar o atendimento via chat, recebeu da reclamada um prazo para análise. Contudo, após alguns dias, obteve resposta da empresa, a qual afirmou não ser possível efetuar o cancelamento da compra, oferecendo apenas a opção de parcelamento do valor.

Diante da negativa da reclamada em solucionar a demanda, a consumidora registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de resolução.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra.

DATA DE RETORNO:06/04/2026, às 9 horas

ATENÇÃO:



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

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, 23 de Março de 2026.

Consumidor(a): Aurivânia de Moraes da Silva
AURIVANIA DE MORAES DA SILVA