



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: 2507056400100093301

Eu, **DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES**, 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 28 de julho de 2025, às 14h58, recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que a declarante teria ganhado uma causa judicial e que, em razão do valor elevado a receber, o banco entraria em contato para realizar uma autenticação bancária necessária à liberação dos valores.

Pouco depois, a consumidora recebeu uma videochamada, na qual um indivíduo se identificou como funcionário do Banco do Brasil, sem, contudo, fornecer qualquer nome ou identificação visível, sendo que seu rosto não pôde ser claramente visualizado. Alegando estar em contato com o advogado da consumidora, o indivíduo afirmou que seria necessário realizar a autenticação bancária por meio de chamadas e orientações em tempo real.

Durante a chamada, a consumidora foi instruída a ligar a câmera do celular e seguir um passo a passo, que incluía acessar aplicativos de diversos bancos. Um desses aplicativos era o Nubank, onde, sem ter plena ciência do que se tratava, a consumidora realizou uma transferência no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o Banco Infinity, onde possui conta. Em seguida, foi feita uma nova transferência a partir do Banco Infinity para uma conta de terceiros, conforme orientações dadas durante a ligação.

Além disso, ainda durante o golpe, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) na conta da consumidora junto ao Nubank, sem sua intenção consciente ou legítima autorização.

Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a ligação, bloqueou o acesso à sua conta Nubank e entrou em contato com a instituição, que solicitou que aguardasse alguns dias para análise. No entanto, ao término do prazo, foi informado que não seria possível adotar qualquer medida, sob o argumento de que não foi identificada irregularidade nas transações realizadas.

Inconformada com a resposta e diante do prejuízo sofrido, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação e reavaliação do caso. Ressalta que foi vítima de um golpe.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma nova análise do caso, o estorno imediato dos valores transferidos , o cancelamento do empréstimo contratado sem consentimento.

DATA DE RETORNO: 12/08/2025, às 10:00 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, 30 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES