



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 14/04/2026 às 11:56:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA

CPF do Consumidor: 221.238.493-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO PINE S/A	Banco Pine S/A	62.144.175/0001-20	26.04.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que foi vítima de golpe, por meio do qual foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 14.056,02 (quatorze mil e cinquenta e seis reais e dois centavos), a ser descontado de sua aposentadoria em 96 (noventa e seis) parcelas de R\$ 323,10 (trezentos e vinte e três reais e dez centavos).

A consumidora ressalta que, até tomar conhecimento da situação, desconhecia a existência da instituição financeira em questão, bem como afirma que, em nenhuma hipótese, recebeu o



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

montante mencionado em qualquer conta de sua titularidade.

Após tomar ciência dos fatos, a consumidora realizou averiguação e constatou a irregularidade, tendo, em seguida, registrado boletim de ocorrência e se dirigido à sede deste órgão em busca de solução para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca dos fatos, bem como o cancelamento imediato do empréstimo contratado de forma irregular, além da devolução do valor referente à primeira parcela já descontada.

TRATATIVAS

14/04/2026 - **Carta**

Situação: Aberta