



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.06.0564.001.00066-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/06/2025 às 10:12:56

**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:** LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES

**CPF do Consumidor:** 090.577.063-34

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                     | <b>Razão Social</b> | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Banco Master<br>(antigo Banco<br>Máxima) | BANCO MASTER<br>S/A | 33.923.798/0001-00 | 25.06.0564.001.00066-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

**Relato:**

Relata a consumidora que, no ano de 2023, realizou um empréstimo intermediado pela Desk Soluções, empréstimo este realizado com o Banco Master S.A. Após a concessão do referido empréstimo, foi informada por uma atendente da instituição financeira (Desk Soluções) de que receberia também um cartão. A consumidora, acreditando tratar-se de um benefício adicional,



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

recebeu o cartão com satisfação, porém sem ter pleno conhecimento das condições associadas a ele.

Ao receber o cartão, a consumidora entrou em contato com a atendente da financeira para proceder com o desbloqueio e, posteriormente, passou a utilizá-lo para realizar algumas compras, acreditando que, como de praxe, receberia faturas mensais para pagamento. No entanto, surpreendeu-se ao constatar que os valores estavam sendo descontados diretamente em sua folha de pagamento.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora solicitou a fatura junto ao Banco Master, tendo recebido uma com vencimento em 01/03/2023, a qual foi devidamente quitada. Ainda assim, permanece sem informações claras quanto ao número total de parcelas descontadas, o saldo devedor atual e a data prevista para o encerramento dos débitos.

Diante da falta de transparência e da ausência de informações precisas por parte da instituição financeira, a consumidora recorreu ao Procon, visando à intermediação para esclarecimento da situação contratual. Ressalta, ainda, que não possui conhecimento técnico sobre o funcionamento desses tipos de contratos de empréstimo e cartões, tendo feito uma compra cujo valor não sabe em que se transformou.

**Pedido:** Assim, **requer a consumidora o detalhamento completo das condições do empréstimo e do cartão firmados junto à referida instituição**, com apresentação do contrato, discriminação dos valores já pagos e daqueles ainda pendentes, e demais informações pertinentes. Solicita, ainda, que seja buscada uma solução que ponha fim a essas cobranças sucessivas e aparentemente intermináveis, de modo que possa reorganizar sua vida financeira com segurança e transparência.

#### **TRATATIVAS**

---

25/06/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta