



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: 2509056400100016301

Eu, **JOSÉ ADAUTO MARQUES**, 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:

O consumidor informa que recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, uma mensagem enviada pelo número +55 (11) 99684-8687. Na referida mensagem, foi comunicado que ele teria direito ao recebimento de um valor a título de reembolso por descontos indevidos realizados em sua aposentadoria. No entanto, para que pudesse ter acesso a esse suposto valor, foi-lhe solicitado o pagamento de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), sob a promessa de reembolso no montante de R\$ 5.930,15 (cinco mil, novecentos e trinta reais e quinze centavos).

Durante a troca de mensagens, a pessoa responsável pela comunicação identificou-se como "Cláudia", e enviou instruções, incluindo um link para o envio de uma foto. Afirmou ainda que o valor necessário para o pagamento do boleto (R\$ 3.100,00) seria depositado diretamente na conta bancária do consumidor.

De fato, foi identificado um depósito no valor de R\$ 3.086,41 (três mil, oitenta e seis reais e quarenta e um centavos) na conta corrente vinculada ao benefício da aposentadoria do consumidor. Conforme consta em seu extrato bancário, a transação aparece como: "LIB.OPER.CRED.PESSOAL 00019 0000015315 CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO". Entretanto, o consumidor declara expressamente que não solicitou qualquer empréstimo junto à referida instituição financeira ou a qualquer outra.

Após essa operação, foram enviados novos boletos com diferentes beneficiários, o que levantou ainda mais suspeitas sobre a legalidade da transação.

O consumidor compreendeu que foi induzido a contratar, de forma fraudulenta, um empréstimo consignado ou crédito pessoal, operação essa não autorizada por ele. Diante da gravidade dos fatos, dirigiu-se a uma delegacia de polícia, onde registrou boletim de ocorrência, e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão (PROCON) em busca de uma solução adequada.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do empréstimo não autorizado;
2. A reversão da operação bancária, com a retirada integral do valor creditado indevidamente em sua conta;
3. A garantia de que nenhum valor será cobrado ou descontado de sua aposentadoria em razão desta operação fraudulenta.

O consumidor reforça que não reconhece, não autorizou e não deseja manter qualquer relação contratual com a instituição financeira envolvida na operação.

DATA DE RETORNO: 16/09/2025, às 8 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, 04 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
JOSÉ ADAUTO MARQUES