



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

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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2506056400100066301

**Data de retorno do consumidor(a):** 07/07/2025

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES

**CNPJ/CPF:** 090.577.063-34

**Endereço:** Rua 13 - 14 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-140

**Telefone:** (85) 98659-5283

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Banco Master (antigo Banco Máxima)

**Nome Fantasia:** Banco Master (antigo Banco Máxima)

**CPF/CNPJ:** 33.923.798/0001-00

**Endereço de Correspondência:** Praia Botafogo 228 - 228- SALA 1702 - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ - 22250-906

**Telefone Institucional:** (11) 4502-0100

**E-mail Institucional:** ouvidoria.procon@bancomaster.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**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, 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,



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

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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

**LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES - Consumidor(a)**



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

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

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_