



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

Atendimento: 2507056400100098303,2507056400100098302,2507056400100098301

de

Data de retorno do consumidor(a): 08/08/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Keiliane Lima Queiroz

CNPJ/CPF: 047.367.123-92

Endereço: Rua Santa Catarina - 302 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-345

Telefone: (85) 8737-6245

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco Honda

Banco Inter

Nubank

Nome Fantasia:

Banco Honda

Banco Inter

Nubank

CPF/CNPJ:

03.634.220/0001-65

00.416.968/0001-01

18.236.120/0001-58

Endereço de Correspondência:

Avenida Barbacena - Número 1219 - Santo Agostinho - Belo Horizonte - MG - 30190-131



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Rua Capote Valente - n° 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000

Telefone Institucional:

(11) 5576-9959

0800 940 7772

(11) 3841-4515

E-mail Institucional:

juridicohondahsf@honda.com.br

ouvidoria@bancointer.com.br

ouvidoria@nubank.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 mês de maio de 2025, ao realizar o pagamento de um boleto no valor de R\$ 702,94 (setecentos e dois reais e noventa e quatro centavos), referente ao parcelamento de sua motocicleta, gerado pelo Banco Honda, acreditava ter efetuado corretamente a quitação da parcela.

Entretanto, alguns dias após o pagamento, ao conferir o sistema, verificou que o débito ainda constava como ativo. Diante disso, entrou em contato com o Banco Honda, ocasião em que foi informada de que havia sido vítima de um golpe. Foi orientada, então, a procurar os demais bancos envolvidos na transação: o Nubank, de onde o valor foi debitado, e o Banco Inter, instituição para a qual o valor foi transferido.

A consumidora registrou um Boletim de Ocorrência (B.O.) e estabeleceu contato com ambas as instituições financeiras. No entanto, as respostas obtidas não foram satisfatórias e não solucionaram o problema.

Diante dessa situação, a consumidora se dirigiu até este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para o ocorrido.

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, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 702,94 (setecentos e dois reais e noventa e quatro centavos).

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, 31 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Keiliane Lima Queiroz - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____