



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100066301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO MASTER S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/07/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mdd-uduf-cdr>

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98659-5283

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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, 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.

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____