



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2608056400100075301

Eu, **Raimundo Fernandes Mateus**, 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:**

Após aproximadamente 3 (três) a 4 (quatro) meses, o consumidor retornou à reclamada para obter informações acerca da conclusão da análise, tendo em vista a necessidade de fornecer os dados de sua conta corrente à empresa com a qual possui vínculo empregatício. Contudo, novamente foi informado de que a conta permanecia em análise. O consumidor solicitou maiores esclarecimentos, porém, diante da ausência de informações mais detalhadas, optou, naquele momento, por aguardar novamente.

Posteriormente, no mês de agosto, o consumidor iniciou os trâmites para o financiamento de um imóvel residencial. Entretanto, foi informado de que o financiamento havia sido negado em razão de sua conta bancária encontrar-se bloqueada. Diante disso, foi orientado a entrar em contato com o gerente da reclamada para esclarecer a situação.

Assim, o consumidor procurou o referido gerente, que, após ouvir os esclarecimentos apresentados, informou que a conta estaria bloqueada em decorrência de uma suspeita de fraude relacionada à entrada de determinada quantia na conta do consumidor, seguida do respectivo saque.

O consumidor esclareceu que, de fato, havia auxiliado uma mulher, integrante de sua igreja, a receber determinada quantia em sua conta. Segundo a referida pessoa, o valor seria enviado por um familiar dela, razão pela qual o consumidor não questionou a procedência do dinheiro, uma vez que agiu de boa-fé e confiou nas informações que lhe foram repassadas.

O consumidor informa, ainda, que tomou conhecimento da data e do horário mencionados pelo gerente como relacionados ao suposto fato criminoso que teria motivado o bloqueio de sua conta. Após prestar os devidos esclarecimentos, contudo, o gerente limitou-se a orientá-lo a procurar os órgãos competentes ou profissionais da área jurídica para tratar da situação.

Diante disso, o consumidor buscou orientação junto aos órgãos jurídicos, sendo informado de que a reclamada deveria fornecer o número do processo ou procedimento eventualmente instaurado em decorrência da suposta fraude que teria motivado o bloqueio de sua conta.



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

Entretanto, conforme relata, o gerente da reclamada, anteriormente mencionado, não forneceu o referido número processual em nenhuma das oportunidades em que o consumidor compareceu à instituição. Em determinada ocasião, limitou-se a fornecer uma numeração, afirmando que esta seria utilizada perante a Defensoria Pública. O consumidor apresentou a referida numeração à Defensoria Pública, que, por sua vez, informou que o número fornecido não correspondia a um processo ou procedimento que pudesse ser utilizado para a finalidade pretendida.

Por fim, diante da ausência de solução administrativa e da impossibilidade de obter esclarecimentos satisfatórios acerca do bloqueio de sua conta, o consumidor recorre a este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

**Pedido:** Diante do exposto, o consumidor requer o desbloqueio de sua conta bancária, bem como o fornecimento de explicação detalhada e devidamente satisfatória acerca dos motivos que ensejaram o bloqueio, incluindo, caso existente, o número do processo, procedimento ou registro oficial que tenha fundamentado a suspensão de sua conta.

**DATA DE RETORNO: 11/09/2026, às 09:00 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, 31 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

Raimundo Fernandes Mateus  
**Raimundo Fernandes Mateus**