



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: 2507056400100098303,2507056400100098302,2507056400100098301

Eu, **Keiliane Lima Queiroz**, 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:

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:

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).

DATA DE RETORNO: 11/08/2025, às 8 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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 Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
Keiliane Lima Queiroz