



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: 2508056400100029301

Eu, **ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA**, 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:

A consumidora relata que foi vítima de um golpe, no qual recebeu uma ligação de dois indivíduos que se passaram por atendentes da instituição bancária ora reclamada. Os golpistas informaram seus supostos nomes, números de matrícula e CPF, aparentando, assim, legitimidade em sua atuação.

Durante a ligação, os indivíduos alegaram que outras duas pessoas estariam tentando realizar saques indevidos em sua conta bancária, informando, inclusive, os nomes e CPFs dos supostos fraudadores. Para evitar tais movimentações, orientaram a consumidora a seguir um passo a passo, que incluía o download de um suposto aplicativo do banco.

Ao realizar o download e a instalação do referido aplicativo, o celular da consumidora teve a tela escurecida, impossibilitando qualquer ação, inclusive o encerramento da chamada. Momentos depois, ao conseguir retomar o controle do aparelho — já com a ligação encerrada —, a consumidora acessou o aplicativo oficial do banco e constatou que havia sido contratado, sem sua autorização, um empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos). Na sequência, foi realizada uma transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), o que evidencia que além do valor do empréstimo, foi transferido também o montante que já se encontrava disponível em sua conta.

Diante da fraude, a consumidora imediatamente registrou um boletim de ocorrência e se dirigiu até uma agência da instituição financeira reclamada. No local, foi aberto um único protocolo para solicitação de estorno da transação via PIX, o qual foi posteriormente negado. A consumidora também solicitou a abertura de protocolo para contestação do empréstimo indevidamente contratado, porém foi informada de que não haveria providências a serem tomadas pelo banco em relação a tal contratação.

Diante da ausência de solução por parte da instituição bancária, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para os problemas relatados.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O estorno integral da transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), com destaque para a devolução do valor que já se encontrava em sua conta bancária, equivalente a R\$ 1.433,58 (mil quatrocentos e trinta e três reais e cinquenta e oito centavos), bem como o valor de R\$ 649,04 (seiscentos e quarenta e nove reais e quatro centavos), correspondente ao uso indevido de limite de cheque especial;
2. O cancelamento do empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos), que foi contratado sem sua autorização.

DATA DE RETORNO: 19/08/2025, às 8 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, 19 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA