



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: 2505056400100013301,2505056400100013302,2505056400100013303

Eu, **MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA**, 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 é beneficiária do INSS, onde mensalmente recebe sua pensão. A consumidora, originalmente, recebia seu benefício pelo banco BMG, porém, em outubro de 2024, decidiu fazer a portabilidade e receber o referido benefício pela Caixa Econômica Federal, e assim ela vinha recebendo desde então. Porém, em abril de 2025, a mesma percebeu que seu benefício caiu no banco BMG. A mesma, novamente, solicitou à caixa que fizesse a portabilidade, porém, passados alguns dias, a consumidora descobriu que um terceiro banco, banco mercantil, puxou seu benefício e então, novamente, a consumidora pediu a portabilidade para a caixa econômica, a caixa assim o fez e ela sacou o benefício. Ao questionar o INSS sobre o motivo dessas mudanças não solicitadas, a mesma foi orientada a procurar esse órgão para a solução de sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer receber seu benefício exclusivamente pela Caixa Econômica Federal.

DATA DE RETORNO: 19/05/2025, às 10 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 07 de Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA