



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00094-3

Data/Hora de Abertura: 30/07/2025 às 13:40:24

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES

CPF do Consumidor: 027.278.433-80

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Infinite Pay	Cloud Walk Instituição de Pagamentos e Serviços LTDA	18.189.547/0001-42	25.07.0564.001.00094-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

A consumidora relata que, no dia 28 de julho de 2025, às 14h58, recebeu mensagens de uma pessoa se passando por seu advogado, informando que a declarante teria ganhado uma causa

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

judicial e que, devido ao valor elevado a receber, o banco responsável pela liberação dos valores entraria em contato para realizar uma autenticação bancária.

Em seguida, a consumidora foi contatada por videochamada, durante a qual um indivíduo se apresentou como funcionário do Banco do Brasil, mas não forneceu nome nem qualquer identificação, e tampouco foi possível visualizar seu rosto. Esse suposto funcionário afirmou estar atuando em conjunto com o advogado e que era necessário realizar, em tempo real, uma autenticação bancária para que o valor da causa fosse liberado.

Durante a chamada, a consumidora foi orientada a ligar a câmera do celular e seguir um passo a passo detalhado, sendo instruída a acessar aplicativos de diferentes instituições financeiras. Um dos aplicativos acessados foram os do Nubank e Infinite Pay, onde, acreditando tratar-se de um procedimento legítimo, a consumidora acabou seguindo as orientações.

Como resultado da fraude, foi realizada uma transferência no valor de R\$ 842,00 (oitocentos e quarenta e dois reais) para o Banco Infinite Pay onde a consumidora possui conta. Em seguida, a quantia foi transferida do Banco Infinite Pay para uma conta de terceiros, conforme instruções dos golpistas. Ainda durante o processo, foi contratado um empréstimo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) em seu nome junto ao Nubank, bem como um empréstimo adicional no valor de R\$ 2.314,57 (dois mil, trezentos e quatorze reais e cinquenta e sete centavos) no Banco Infinite Pay, ambos sem o consentimento legítimo da consumidora.

Assim que percebeu tratar-se de um golpe, a consumidora encerrou imediatamente a chamada e tentou contato com o Banco Infinite Pay por telefone, sem sucesso, recorrendo ao chat de atendimento, onde expôs a situação. No entanto, até o momento do relato, não obteve qualquer resposta por parte da instituição.

Diante da ausência de solução e do prejuízo financeiro causado pela fraude, a consumidora buscou o Procon para intermediação e apoio. Ressalta que foi vítima de um golpe.

Pedido:

Requer formalmente uma avaliação do caso, com a finalidade de obter:

- 1. O estorno integral dos valores transferidos de forma fraudulenta;**
- 2. O cancelamento do empréstimo realizado indevidamente em seu nome.**

TRATATIVAS

30/07/2025 - Carta

Situação: Aberta