

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2608056400100030301

Eu, **Maria Antonia de Sousa Dias**, 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, na data de 05/08/2026, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como gerente e representante da reclamada. Na ocasião, o referido indivíduo informou que havia valores a serem liberados em favor da consumidora e passou a orientá-la, mediante um passo a passo, a realizar determinados procedimentos no aplicativo oficial do banco da consumidora, ora notificada e reclamada.

Seguindo as orientações fornecidas pelo indivíduo, a consumidora realizou transações bancárias destinadas a contas de terceiros. Por acreditar tratar-se de um representante legítimo da instituição financeira, a consumidora realizou todos os procedimentos que lhe foram indicados, inclusive participando de videochamadas com o indivíduo, que se identificava como gerente da reclamada.

O valor aproximado das transações realizadas foi de R\$ 11.000,00 (onze mil reais). Ademais, a consumidora relata que também contratou um empréstimo com a finalidade de dispor dos valores posteriormente transacionados.

Posteriormente, a consumidora tomou conhecimento de que poderia ter sido vítima de um golpe, após ser alertada por sua filha, que a orientou acerca das providências que deveriam ser adotadas. Diante da situação, a consumidora procurou este Órgão e realizou o registro de Boletim de Ocorrência, a fim de formalizar os fatos ocorridos.

A consumidora informa, ainda, que foi orientada pela autoridade policial responsável pelo registro do Boletim de Ocorrência acerca da necessidade de alteração de seus dados pessoais, entre outras medidas de segurança.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o estorno dos valores indevidamente transacionados, bem como o cancelamento de quaisquer débitos que desconheça e que estejam vinculados à sua conta bancária, especialmente aqueles decorrentes das transações e do empréstimo realizados em razão do possível golpe.

DATA DE RETORNO: 24/08/2026 , 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, 11 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Maria Antonia de Sousa Dias
Maria Antonia de Sousa Dias