



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: 2507056400100022301

Eu, **GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ**, 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, no dia 01 de julho de 2025, realizou uma transação no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por meio de cartão de crédito em sua máquina de pagamentos. A operação foi concluída com sucesso. No entanto, no dia seguinte, recebeu um e-mail da empresa reclamada, informando que haviam sido detectadas supostas incoerências na operação. Nesse mesmo e-mail, foi solicitado que a consumidora enviasse determinada documentação anexa, o que foi prontamente atendido por ela.

Apesar do envio da documentação solicitada, a consumidora recebeu um segundo e-mail da reclamada, informando que haviam sido identificadas atividades de alto risco em seu cadastro. Na mesma mensagem, foi comunicado o encerramento unilateral do contrato, bem como a retenção integral do valor transacionado pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

A consumidora alega que, em momento algum, lhe foram fornecidas informações claras sobre as mencionadas atividades de alto risco ou lhe foi concedida a oportunidade de apresentar esclarecimentos ou defesa.

Diante dessa situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos formais e detalhados sobre o bloqueio de sua conta;
2. O imediato desbloqueio de sua conta;
3. A liberação integral do valor retido, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 18/07/2025, 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, 07 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ