



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100066302,2610056400100066301

Eu, **Lindalva de Oliveira Souza 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, em 13/08/2026, foi contatada por meio da plataforma WhatsApp por uma pessoa que se identificou como assistente do banco, informando que entraria em contato para efetivar o cancelamento do seguro de cartão, procedimento que era de interesse da consumidora. Na ocasião, a consumidora informou que, em razão de uma consulta médica, não poderia prosseguir com os procedimentos naquele momento.

Afirma que, em 14/08/2026, realizou uma chamada de vídeo com a referida atendente, que solicitou informações pessoais e dados de seu cartão. Relata que seguiu as orientações fornecidas durante o atendimento, acreditando estar realizando os procedimentos necessários para cancelar o seguro de cartão.

Contudo, após algumas horas, ao conferir os gastos de sua fatura, identificou duas transações que não reconhece, nos valores de R\$ 1.995,00 (mil novecentos e noventa e cinco reais) e R\$ 2.000,02 (dois mil reais e dois centavos), destinadas à empresa reclamada Instituto PagueVeloz. Diante do ocorrido, suspeitou ter sido vítima de golpe e registrou boletim de ocorrência.

Informa que tentou solucionar a situação administrativamente, inclusive mediante a solicitação de troca do cartão. Entretanto, afirma que o novo cartão permanece bloqueado até que a demanda seja solucionada, bem como busca o bloqueio dos meios de atendimento utilizados na fraude.

Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno dos valores contestados, que totalizam R\$ 3.995,02 (três mil novecentos e noventa e cinco reais e dois centavos), bem como o fornecimento de cópia de eventuais contratos ou vínculos constituídos em decorrência das operações questionadas, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, incluindo o cancelamento daqueles que forem identificados como decorrentes da fraude. Requer, ainda, a análise e o refaturamento das faturas que contenham cobranças suspeitas ou não reconhecidas.



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

DATA DE RETORNO: 20/10/2026, às 10:00 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, 20 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): *Lindalva de Oliveira Souza Silva
Lindalva de Oliveira Souza Silva