



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E 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: 2609056400100070301

Eu, **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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 possui um contrato de financiamento, cujo vencimento das parcelas ocorre no dia 26 de cada mês, sendo o valor originalmente cobrado de aproximadamente R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais).

Entretanto, informa que, desde maio de 2026, os valores das parcelas passaram a ser cobrados no montante aproximado de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), ou seja, mais que o dobro do valor originalmente pago.

A consumidora afirma que todas as parcelas se encontram devidamente quitadas e em dia, inclusive aquelas cobradas com os valores majorados. Apesar disso, relata que a empresa reclamada promoveu a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Ressalta, ainda, que as cobranças estão sendo realizadas em duplicidade, tanto pela instituição financeira reclamada quanto pela Secretaria das Cidades, o que estaria ocasionando a cobrança dos mesmos valores por ambas as partes.

Informa que, por diversas vezes, procurou a empresa reclamada na tentativa de solucionar a situação administrativamente, ocasião em que apresentou evidências e documentos que comprovariam os fatos relatados. Contudo, não conseguiu obter uma solução eficaz para a demanda.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor, buscando a adoção das providências necessárias para a resolução da questão.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A apresentação de cópia do contrato de financiamento devidamente assinado;



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

2. O esclarecimento acerca dos valores cobrados e da suposta cobrança em duplicidade realizada pela instituição financeira e pela Secretaria das Cidades;
3. O retorno das cobranças aos valores originalmente contratados;
4. A regularização das cobranças e, sendo constatada a irregularidade, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito, especialmente do SPC.

DATA DE RETORNO: 13/10/2026, 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 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, 29 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES