



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100042301

Eu, **MARIA CARLINDA MARTINS DA 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:

A consumidora, beneficiária de pensão por morte em decorrência do falecimento de seu esposo, relata ter realizado um empréstimo junto ao Banco Itaú há aproximadamente quatro anos, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Afirma que, considerando o período decorrido, o referido empréstimo já deveria ter sido quitado. Contudo, tem constatado descontos em sua aposentadoria referentes a valores que não reconhece, o que tem comprometido sua subsistência. A consumidora ressalta não reconhecer qualquer outro empréstimo além daquele mencionado.

Diante dessa situação, procurou o Procon com o intuito de intermediar a questão e, por meio deste, solicita ao Banco Itaú a confirmação da existência de contratos de empréstimo em seu nome. Caso existam, requer maiores esclarecimentos.

Pedido: Diante do exposto, requer o envio da segunda via do contrato, bem como informações detalhadas acerca das datas de início e término do contrato e demais esclarecimentos pertinentes.

DATA DE RETORNO: 24/10/2025, 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



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

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, 13 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): Maria Carlinda Martins da Silva
MARIA CARLINDA MARTINS DA SILVA