

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100057301

Eu, **Fabricio Ferreira dos Santos**, 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:

O consumidor relata que, no ano de 2022, realizou um financiamento de veículo junto à reclamada. Contudo, em razão de questões financeiras de ordem pessoal, não conseguiu efetuar o pagamento de determinado débito.

Posteriormente, o consumidor informa que foram realizados trâmites no âmbito judicial envolvendo a reclamada, com o objetivo de promover a devolução do veículo financiado. Ademais, a reclamada teria recorrido ao Poder Judiciário para requerer o bloqueio e a imposição de limitações financeiras ao consumidor em decorrência do débito em aberto.

Até a presente data, o consumidor relata que já realizou pagamentos e adotou as medidas judiciais necessárias para obter o desbloqueio de sua conta bancária, a fim de ter acesso ao seu salário e aos valores depositados na referida conta. Informa, ainda, que realizou intermediações e tratativas para quitar todas as pendências relacionadas à reclamada, possuindo, inclusive, os respectivos comprovantes de pagamento.

Contudo, mesmo após a quitação dos débitos anteriormente existentes, o consumidor permanece com seu nome negativado em razão de uma cobrança cuja origem desconhece. O consumidor tentou entrar em contato com a reclamada por telefone, porém não obteve êxito, uma vez que suas ligações não eram atendidas ou retornadas pelos canais de atendimento disponibilizados pela reclamada.

Diante da ausência de solução por meio dos canais telefônicos, o consumidor compareceu presencialmente a uma loja física da reclamada, ocasião em que foi informado por uma representante da empresa de que, de fato, não constava qualquer pendência ou débito em seu nome que justificasse a negativação.

Nesse contexto, o consumidor permanece, até a presente data, com seu nome negativado em razão de uma cobrança que desconhece e para a qual não obteve qualquer esclarecimento ou solução administrativa. Em razão da ausência de tratativa satisfatória, recorreu a este Órgão em busca de uma solução mais efetiva para a situação.

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer esclarecimentos acerca da origem do referido débito, bem como o cancelamento da cobrança no sistema da reclamada e, consequentemente, a exclusão da negativação de seu nome junto ao Serasa.

DATA DE RETORNO: 31/08/2026, 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, 20 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

Fabício Ferreira dos Santos.
Fabício Ferreira dos Santos