



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100036301

Eu, **DANIEL RODRIGUES 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:

Relata o consumidor que é cliente da instituição financeira reclamada e possui dois contratos de cartão de crédito, cujas faturas mensais totalizam aproximadamente R\$ 12.463,43 (doze mil quatrocentos e sessenta e três reais e quarenta e três centavos), afirmando que sempre manteve histórico de adimplência, efetuando o pagamento integral e pontual de suas obrigações financeiras.

Aduz que, em razão de reestruturação de seu orçamento familiar e profissional, verificou previamente que teria dificuldades para manter o pagamento das faturas nas condições originalmente pactuadas. Diante disso, antes mesmo de incorrer em inadimplemento, buscou a instituição financeira reclamada com o objetivo de renegociar os débitos, mediante a unificação do saldo devedor em um único contrato de longo prazo, com parcelas compatíveis com sua realidade financeira e encargos condizentes com as taxas praticadas no mercado.

Afirma que, apesar das diversas tentativas de negociação realizadas junto à gerente de relacionamento e aos canais disponibilizados pela instituição, não lhe foi apresentada proposta que atendesse à finalidade pretendida. Sustenta que a instituição ofereceu apenas proposta de renegociação parcial, limitada ao prazo de 18 (dezoito) parcelas, com taxa de juros de 8,99% ao mês, recusando-se, ainda, a apresentar proposta para um dos contratos existentes, circunstância que considera incompatível com sua capacidade financeira e insuficiente para prevenir o superendividamento.

Relata que contestou a proposta apresentada, reiterando o pedido de unificação dos contratos em operação única, com prazo de 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) ou 60 (sessenta) meses e aplicação de taxas compatíveis com operações de crédito pessoal, contudo a instituição informou que não possuía proposta diversa da anteriormente apresentada.

Afirma que seu intuito sempre foi manter-se adimplente e evitar a incidência de encargos decorrentes do crédito rotativo do cartão, entendendo que a ausência de alternativa razoável de renegociação poderá comprometer sua saúde financeira e ocasionar situação de superendividamento.



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

Diante da ausência de solução satisfatória junto à instituição financeira, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira apresente proposta de renegociação que contemple a unificação dos contratos de cartão de crédito em operação única, com alongamento do prazo de pagamento em condições compatíveis com sua realidade financeira, mediante aplicação de encargos razoáveis e transparentes, bem como forneça todas as informações relativas ao Custo Efetivo Total (CET), taxas de juros e demais condições da eventual contratação.

DATA DE RETORNO: 03/08/2026, 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, 21 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Daniel Rodrigues da Silva
DANIEL RODRIGUES DA SILVA