



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100024301

Eu, **MAYARA CRISTINA BARRETO NOGUEIRA**, 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, no mês de junho de 2025, contratou junto à reclamada um empréstimo financeiro. O contrato originalmente previa a liberação do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser quitado em 12 (doze) parcelas mensais no valor de R\$ 275,00 (duzentos e setenta e cinco reais).

Contudo, a consumidora afirma que, na prática, foi liberado apenas o valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), mantendo-se, ainda assim, o mesmo valor das parcelas anteriormente pactuadas. O referido empréstimo vinha sendo cobrado diretamente em sua fatura de energia elétrica.

Em determinado momento, em razão de uma situação relacionada ao fornecimento de energia, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que teria ocorrido uma alteração unilateral e injustificada do contrato. Segundo a reclamada, a consumidora passaria a arcar com o pagamento de 15 (quinze) parcelas, cujos valores, somados, ultrapassariam R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A consumidora ressalta que já efetuou o pagamento de 6 (seis) parcelas. Ao questionar novamente a reclamada acerca das divergências, solicitou cópia do contrato firmado, contudo, a reclamada não forneceu o documento solicitado, tampouco prestou a devida assistência à consumidora.

Diante da recusa da reclamada em atender às suas demandas, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer: a entrega de cópia do contrato firmado; o reconhecimento das parcelas já pagas; esclarecimentos acerca da alteração injustificada na quantidade de parcelas; e a redução do número de parcelas para 12 (doze), conforme originalmente contratado.



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

DATA DE RETORNO: 20/01/2025, 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, 08 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
MAYARA CRISTINA BARRETO NOGUEIRA