



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100067301

Eu, **EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES**, 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 empréstimo consignado com a reclamada, firmado no ano de 2021. Contudo, informa que, após aproximadamente 5 (cinco) anos de descontos realizados diretamente em seu benefício, surpreendeu-se com a persistência das cobranças, sem previsão próxima de encerramento.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a previsão de encerramento do referido empréstimo seria somente no ano de 2031. A informação causou estranheza à consumidora, que questionou a razão do extenso prazo para quitação. Em resposta, a reclamada limitou-se a informar que isso ocorreria em razão da incidência de juros sobre juros. A consumidora questionou a aplicação dos referidos encargos, considerando que os descontos são realizados diretamente em seu benefício, porém não recebeu esclarecimentos adicionais.

Diante da situação, a consumidora realizou uma análise detalhada de seu benefício e constatou, ainda, a existência de descontos referentes a Cartão RMC e RCC, dos quais afirma não ter conhecimento ou ter autorizado a contratação.

Em razão da persistência dos descontos e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo consignado firmado em seu nome, bem como dos contratos que fundamentem a contratação dos cartões RMC e RCC. Requer, ainda, o cancelamento dos referidos cartões e o recálculo dos valores das parcelas descontadas diretamente de seu benefício, de forma a adequá-los aos valores que entender devidos.

DATA DE RETORNO: 28/09/2026, às 11:00 horas



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

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, 28 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Edith Maria de Oliveira Fernandes
EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES