



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100032301

Eu, **Francisco Carlos Felix Gadelha**, 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 possui limitações de saúde, devidamente atestadas em receituário médico, circunstância que lhe impõe restrições financeiras em razão dos cuidados necessários à manutenção de sua saúde.

Informa que realizou, junto à reclamada, um empréstimo no valor aproximado de R\$ 2.415,00 (dois mil quatrocentos e quinze reais). Durante a contratação, recebeu orientações por meio de videochamada para efetivação do empréstimo. Contudo, afirma que, em razão de questões relacionadas à sua saúde psicológica, prosseguiu com a contratação, inclusive diante da compulsão e da segurança transmitida durante o atendimento realizado por videochamada.

Após tomar maior ciência acerca da contratação, o consumidor questionou a representante da reclamada sobre a possibilidade de liberação do crédito, considerando suas limitações decorrentes de seu estado de saúde. Na ocasião, foi informado de que a empresa disponibilizaria uma solução para viabilizar a liberação do empréstimo.

Relata, ainda, que a reclamada encaminhou um link para que o consumidor desse continuidade aos trâmites da contratação, mediante ciência acerca do empréstimo e da informação de que, embora a operação tivesse origem na reclamada, o valor seria depositado em sua conta junto ao Banco Itaú, juntamente com os respectivos débitos.

Entretanto, ao verificar sua conta no Banco Itaú, constatou que o referido valor não havia sido disponibilizado. Posteriormente, ao acessar o aplicativo do Banco Mercantil, verificou a informação de que o valor do empréstimo se encontrava naquela instituição.

O consumidor informa, ainda, que a reclamada vem realizando descontos elevados em seu benefício do INSS, tendo sido informado de que, no próximo mês, haverá desconto de aproximadamente R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Diante de sua atual situação financeira e das limitações relacionadas à sua saúde, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à busca de uma solução adequada.



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

Pedido:

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato celebrado, bem como a renegociação da dívida em condições compatíveis com sua atual situação financeira, de modo que os descontos não comprometam seu benefício do INSS.

DATA DE RETORNO: 25/09/2026, 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, 14 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):


Francisco Carlos Felix Gadelha