

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2609056400100028301

Eu, **MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO**, 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 Reclamante relata que, ao tentar realizar uma transação comercial, foi surpreendida pela recusa decorrente da existência de uma restrição cadastral em seu nome. Objetivando esclarecer a origem da anotação desabonadora, a consumidora dirigiu-se à sede da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), oportunidade em que identificou a inclusão de um débito junto à instituição financeira Crefisa, atrelado ao contrato nº 0124013527, no montante de R\$ 1.828,53 (mil, oitocentos e vinte e oito reais e cinquenta e três centavos).

A Reclamante assevera peremptoriamente que não reconhece nem contratou a referida operação financeira.

Buscando a solução administrativa diretamente com a fornecedora, a consumidora entrou em contato com os canais de atendimento do banco, ocasião em que constatou contradição nas informações prestadas: enquanto um atendente afirmou que o montante derivava do uso de limite de cheque especial, outro atendente informou tratar-se de um contrato de empréstimo.

Diante da manifesta divergência de informações, da ausência de clareza e da cobrança de obrigação não pactuada, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Pedido:**

Diante do exposto, a reclamante solicita que a reclamada:

Preste os devidos esclarecimentos acerca da origem do suposto débito imputado à consumidora;

Apresente cópia integral dos documentos comprobatórios que teriam originado o contrato nº 0124013527 (tais como instrumento contratual assinado, comprovante de transferência do crédito ou comprovante de contratação eletrônica com validação de biometria/IP);

Proceda ao imediato cancelamento do débito, bem como à desconstituição da relação jurídica indevidamente atribuída à Reclamante;

Promova a baixa da anotação desabonadora/negativação realizada em nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa/CDL).

**DATA DE RETORNO: 22/09/2026, 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, 11 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Maria Augusta Cirino do Carmo  
**MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO**