

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100001301

Eu, **ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA**, 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 tinha conhecimento dos descontos incidentes em seu benefício desde o ano de 2016. Contudo, somente após análise detalhada de seus extratos verificou a dimensão dos valores descontados ao longo dos anos.

Conforme apurado, no ano de 2016 foram descontados aproximadamente R\$ 373,24. Em 2017, os descontos totalizaram cerca de R\$ 716,36. No ano de 2018, o montante descontado foi de R\$ 752,44; em 2019, R\$ 691,35; em 2020, R\$ 628,50; em 2021, R\$ 743,76; em 2022, R\$ 799,92; em 2023, R\$ 969,09.

No ano de 2024, após análise minuciosa de seu extrato, a consumidora constatou que passaram a ser efetuados descontos referentes a dois cartões na modalidade RMC (Reserva de Margem Consignável), totalizando R\$ 1.807,08 no referido exercício. Em 2025, os débitos alcançaram o montante de R\$ 2.007,59. Já no ano de 2026, até o presente momento, foram descontados R\$ 1.513,02.

Dessa forma, os descontos realizados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2026 totalizam aproximadamente R\$ 11.002,53.

Após tomar ciência da situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada em 25/06/2025, com a finalidade de obter informações acerca do saldo devedor, ocasião em que foi informada de que ainda restava um débito no valor de R\$ 2.753,27. Posteriormente, em novos contatos realizados nos dias 26/06/2025 e 02/07/2025, foi informada de que o saldo devedor havia sido atualizado para R\$ 2.796,86. Na mesma oportunidade, a reclamada informou que a única proposta de negociação consistia na quitação integral desse valor.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da inexistência de alternativa viável para solução da controvérsia, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada forneça cópia integral do contrato firmado entre as partes, bem como apresente esclarecimentos detalhados acerca da data de início da contratação, da data prevista para o vencimento final do contrato, do saldo devedor atualizado, da quantidade total de parcelas pactuadas, da quantidade de parcelas já quitadas e das parcelas remanescentes. Requer, ainda, esclarecimentos sobre a possibilidade de liquidação antecipada do débito e se os valores já descontados ao longo da relação contratual são suficientes para a quitação da obrigação.

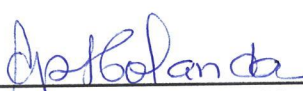
DATA DE RETORNO: 14/08/2026, às 09:00 horas

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, 03 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):


ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA