

## CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

**Número de Atendimento:** 2512056400100050301

Eu, **MARIA CLEIDE JUSTINO DE SOUSA**, 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, ao perceber a redução em seu salário, consultou o contracheque e constatou a existência de um desconto no valor de R\$ 636,00 (seiscentos e trinta e seis reais), realizado pela empresa reclamada. Ao acessar o aplicativo de seu banco por meio do telefone celular, na conta em que recebe seu salário, verificou a existência de um empréstimo consignado no valor de R\$ 3.180,00 (três mil cento e oitenta reais), o qual foi parcelado em 5 (cinco) parcelas no valor de R\$ 636,00 (seiscentos e trinta e seis reais).

A consumidora afirma que tentou entrar em contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas, porém não obteve êxito. Ressalta, ainda, que jamais contratou empréstimo com a reclamada, não tendo assinado qualquer contrato. Diante da situação, decidiu registrar boletim de ocorrência e dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

### **Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento do referido empréstimo, bem como a devolução do valor correspondente à primeira parcela já descontada.

**DATA DE RETORNO: 09/01/2025, às 9 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, 29 de Dezembro de 2025.

**Consumidor(a):** \_\_\_\_\_  
**MARIA CLEIDE JUSTINO DE SOUSA**

