



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100012301

Eu, **ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA 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 contratou um empréstimo pessoal em fevereiro de 2024 e vem sendo descontado de sua conta do INSS onde ela recebe pensão por morte. Entretanto, passados alguns minutos a consumidora resolveu cancelar, mas foi informado que ela deveria se dirigir até Fortaleza para realizar o cancelamento. Por motivos pessoais ela não foi e optou por ficar com a quantia. Em janeiro de 2025 foi oferecido uma renovação porém ela não aceitou, afirmou que só queria findar o empréstimo previamente contratado. Lhe foi passado um numero de telefone onde foi informado que para quitar imediatamente o empréstimo ela deveria pagar um valor superior a R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) à vista porém ela não aceitou. Lhe foi oferecida a oportunidade de criar uma conta na empresa ora reclamada e começar a receber seu benefício por ela com os valores restantes a serem diretamente descontados. Porém vendo que isso iria prejudica-la pois abaixo mais da metade do valor que ela recebe, ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma negociação eficaz.

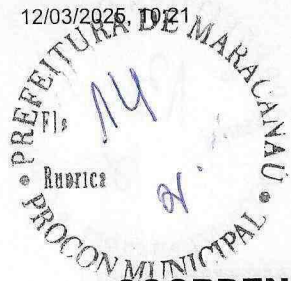
Pedido:

Diante do exposto, ela requer a desvinculação da conta, ou seja, que seu benefício retorne para o banco original (Caixa econômica), e negociar com o banco ora reclamado, para que ela possa quitar seu empréstimo pessoal.

DATA DE RETORNO: 26/03/2025, 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 12 de Março de 2025.

Consumidor(a):

Ana Paula Rodrigues da Silva Sousa
ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA