



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100013301

Eu, **MARIA ELANIA VIEIRA ASEVEDO**, 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 era funcionária da empresa Hapvida e que possuía um empréstimo consignado junto ao Banco Santander, contratado por intermédio da referida empresa. Informa que, ao ser desligada, todo o saldo restante do empréstimo foi descontado em sua rescisão contratual.

Contudo, após algum tempo, a consumidora recebeu uma notificação do Banco Santander informando que ainda haveria uma última parcela pendente. Relata que procurou o sindicato da categoria para obter esclarecimentos, mas ainda não conseguiu agendar atendimento para verificar a situação. Diante da dúvida e da falta de esclarecimento, buscou o Procon visando à intermediação para resolução do problema.

Pedido: Esclarecimentos quanto à existência do referido débito, tendo em vista que afirma ter ocorrido o desconto integral do valor do empréstimo no momento da rescisão contratual e, caso esteja tudo correto, requer a baixa definitiva do débito.

DATA DE RETORNO: 18/11/2025, 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



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

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, 07 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): M^a Elania Vieira Azevedo
MARIA ELANIA VIEIRA ASEVEDO