



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: 2504056400100056301

Eu, **VERONICE SANTOS DO NASCIMENTO**, 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 consumidora que possuía um cartão de crédito da empresa BANCO CSF S.A. há bastante tempo, a qual vinha cumprindo os pagamentos regularmente, mas entre 2024 e 2025, começou a ter dificuldades financeiras, por conta do problema de saúde de um familiar, ocasionando uma dívida alta no referido cartão. Continua a consumidora que no mês de Março de 2025, buscou a prestadora por contato telefônico para uma negociação, sendo concedido um parcelamento feito da seguinte forma: 24(Vinte e quatro) parcelas, sendo a 1ª parcela de R\$ 2.350,00(Dois Mil, trezentos e cinquenta Reais), com vencimento para dia 01/04/2025 e mais 23(Vinte e três) parcelas de R\$ 3021,06(Três mil e vinte e um Reais e seis centavos), a prestadora de cartão forneceu o protocolo nº: 10307901, a reclamante ainda relata que na parcela que vencerá no dia 01/05/2025, o valor consta de R\$ 4.210,09 (Quatro mil, duzentos e dez reais e nove centavos) estando em desacordo com a negociação feita. Por tudo que foi dito, a reclamante buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Consumidora requer um novo acordo, já que discorda do valor negociado, e não consegue cumpri-lo.

DATA DE RETORNO: 09/05/2025, 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



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, 28 de Abril de 2025.

Consumidor(a):

Veronice Santo do Nascimento

VERONICE SANTOS DO NASCIMENTO