



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100030301

Eu, **FRANCISCO LOPES SANTANA**, 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 o consumidor que, no mês de junho de 2023, realizou o empréstimo nº 4776907, no valor de R\$ 4.800,00. Ficou acordado entre as partes o pagamento em 84 parcelas de R\$ 173,00 cada, com vencimento no dia 10 de cada mês.

Segundo informa, o contrato foi celebrado com a condição de que a primeira parcela seria paga após um período de carência de 90 dias, mediante desconto automático em seu benefício previdenciário. Contudo, após o transcurso desse prazo, a carência foi prorrogada por mais 90 dias sem o consentimento ou conhecimento do consumidor.

Diante da situação, o consumidor buscou realizar um acordo referente aos pagamentos do empréstimo, a fim de evitar a incidência de juros e eventual negativação de seu nome. Entretanto, a própria reclamada informou que não havia qualquer contrato ou débito vinculado ao consumidor junto à instituição.

Posteriormente, o consumidor aguardou para verificar se ocorreria algum desconto em seu benefício previdenciário. Em seguida, constatou a realização de descontos e procurou a reclamada em busca de esclarecimentos e solução para a questão, uma vez que houve desconto em seu benefício, apesar de a própria reclamada ter afirmado, durante procedimento de atendimento e tentativa de acordo realizado perante o PROCON, que o consumidor não possuía qualquer débito junto à instituição.

Tal informação também consta no Processo nº 23.10.0564.001.00007-301, em trâmite perante o PROCON, no qual a reclamada declarou não existir débito em nome do consumidor.

Além disso, o consumidor relata que, durante atendimento realizado pela reclamada, foi-lhe apresentado um termo de confissão de dívida referente ao empréstimo, no qual constava o valor de R\$ 9.965,57, montante significativamente superior ao originalmente contratado. Tal situação teria ocasionado seu superendividamento.

Ainda segundo o relato, a reclamada ofereceu a contratação de um novo empréstimo para quitação do referido débito, proposta que não foi aceita pelo consumidor. Desde então, este



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

afirma ter realizado diversas tentativas de renegociação e de resolução da demanda, porém sem sucesso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a quitação do débito atualmente registrado em seu nome, considerando as inconsistências nas informações prestadas pela reclamada e as tentativas frustradas de resolução administrativa da demanda.

DATA DE RETORNO: 29/06/2026 , às 11:00 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, 16 de Junho de 2026.

Consumidor(a):

Francisco Lopes Santana
FRANCISCO LOPES SANTANA