

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100055301

Eu, **ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE**, 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, em dezembro de 2022, realizou um financiamento de veículo, comprometendo-se ao pagamento mensal do valor de R\$ 1.284,23 (um mil duzentos e oitenta e quatro reais e vinte e três centavos). Informa que sempre efetuou o pagamento das parcelas dentro do prazo estipulado.

Entretanto, esclarece que deixou de pagar as parcelas referentes aos meses de agosto, setembro e dezembro do ano de 2025, não por inadimplência voluntária, mas porque, ao tentar realizar o pagamento, o aplicativo de seu banco informava que os respectivos boletos já se encontravam baixados, impossibilitando a quitação.

Ressalta, ainda, que as parcelas correspondentes aos meses de outubro e novembro de 2025, bem como a de janeiro de 2026, encontram-se devidamente pagas. Diante da situação, a consumidora procurou a reclamada, beneficiária dos boletos, com o objetivo de solucionar a questão, porém não obteve êxito.

Temendo a ocorrência de prejuízos futuros, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca do motivo pelo qual não conseguiu efetuar o pagamento das referidas parcelas, bem como a disponibilização dos três boletos devidamente atualizados, a fim de que possa proceder com o pagamento.

DATA DE RETORNO: 04/02/2026, às 10 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, 22 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): Rosileide martins da silva monte
ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE