

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100038301

Eu, **FABIO ROBERTO RIBEIRO**, 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 possui conta junto à instituição financeira reclamada Mentore e que, em 15/06/2026, identificou a realização de um débito no valor de R\$ 2.235,47 (dois mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e sete centavos) em sua conta bancária.

Afirma que desconhece a origem e a autorização da referida movimentação financeira, razão pela qual entrou em contato com a instituição financeira para contestar o lançamento e solicitar a apuração dos fatos.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado de que a contestação seria analisada e que o valor seria restituído no prazo de 03 (três) dias úteis. Contudo, transcorrido o prazo informado, o consumidor afirma que não recebeu o estorno prometido nem obteve solução definitiva para a demanda.

Sustenta que a permanência do débito questionado lhe causa prejuízos financeiros, especialmente por se tratar de valor significativo e cuja origem desconhece.

Diante da ausência de resolução administrativa por parte da instituição financeira, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a solução do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor de R\$ 2.235,47 (dois mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e sete centavos), mediante crédito em sua conta bancária, bem como os devidos esclarecimentos acerca da origem e da regularidade do débito contestado.

DATA DE RETORNO: 30/06/2026, 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 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, 19 de Junho de 2026.

Consumidor(a): FABIO ROBERTO RIBEIRO GUEDES
FABIO ROBERTO RIBEIRO