



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100010301

Eu, **DEBORA VERAS FEITOSA**, 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 possui contratos de empréstimo junto ao Banco Mercantil. Informa que um dos contratos prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2026, e outro prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2027.

Entretanto, afirma que os referidos valores já foram descontados nos meses de junho e julho de 2026, em desacordo com as datas de vencimento previstas.

A consumidora informa, ainda, que possui outro contrato de empréstimo junto à instituição financeira, o qual afirma já ter sido integralmente quitado. Contudo, relata que, mesmo após a quitação, continuam sendo realizados descontos relativos a esse contrato.

Diante da falta de esclarecimentos e sem compreender a origem das cobranças, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

Requer esclarecimentos acerca de todos os contratos de empréstimo firmados junto ao Banco Mercantil, com o fornecimento de cópias dos respectivos contratos, bem como a restituição dos valores cobrados e descontados indevidamente.

DATA DE RETORNO: 17/07/2026, 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;



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

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, 06 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Debora Veras Feitosa
DEBORA VERAS FEITOSA