



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100003301,2609056400100003302

Eu, **Natalia Bezerra Oliveira**, 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 03/04/2026, identificou o crédito de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) em sua conta bancária mantida junto à Caixa Econômica Federal, tendo como remetente a empresa Celcoin Sociedade de Crédito.

Aduz que, inicialmente, acreditou que o referido valor correspondia a um benefício destinado às suas filhas, razão pela qual não questionou a origem da quantia naquele momento.

Afirma que, meses após o recebimento do valor, passou a receber cobranças registradas junto à plataforma Serasa, no montante de R\$ 1.253,68 (mil duzentos e cinquenta e três reais e sessenta e oito centavos), vinculadas à empresa Supersim. Informa, ainda, que recebeu uma mensagem por meio do aplicativo WhatsApp, na qual foi informada acerca da existência de um suposto empréstimo, identificado pelo nº de contrato 299348403.

Sustenta que não reconhece a contratação de qualquer empréstimo junto à referida empresa, tampouco afirma ter solicitado ou autorizado a operação de crédito que teria originado a cobrança.

Diante da ausência de solução e do desconhecimento acerca da origem da suposta dívida, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada apresente cópia integral do contrato supostamente firmado, devidamente assinado, bem como os documentos comprobatórios da contratação e da efetiva liberação do crédito. Requer, ainda, o cancelamento da cobrança no valor de R\$ 1.253,68 (mil duzentos e cinquenta e três reais e sessenta e oito centavos), caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

DATA DE RETORNO: 14/09/2026, às 10:00 horas



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

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, 01 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Natalia Bezerra Oliveira
Natalia Bezerra Oliveira