



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100082301

Eu, **FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE**, 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 parte consumidora que tinha um débito junto ao CRA-CE, no valor de R\$ 890,36 (oitocentos e noventa reais e trinta e seis centavos). No entanto, com a correção de valores e juros, o débito se encontrava no valor de R\$ 1.340,69 (mil trezentos e quarenta reais e sessenta e nove centavos). A consumidora afirma que seu nome consta nos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No dia 12 de novembro de 2024, realizou, junto à empresa ora reclamada, um parcelamento em cinco vezes, no qual seria pago mensalmente o valor de R\$ 268,14 (duzentos e sessenta e oito reais e quatorze centavos). A data de vencimento da primeira parcela foi em 20/12/2024, sendo as demais cobradas nos meses seguintes, com a última parcela vencendo em 21/04/2025. A reclamante informa que, ao realizar a negociação, foi comunicada de que, após o primeiro pagamento, haveria um prazo de sete dias para a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No entanto, a consumidora já efetuou o pagamento de três parcelas e seu nome continua na mesma situação. Diante da ausência de êxito em seu requerimento, a reclamante compareceu à sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja retirado o seu nome do órgão de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa

DATA DE RETORNO: 07/03/2025 , às 09:00 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 24 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a): Francilucia de Souza Duarte
FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE