



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: 2506056400100066301

Eu, **LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES**, 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, no ano de 2023, realizou um empréstimo intermediado pela Desk Soluções, empréstimo este realizado com o Banco Master S.A. Após a concessão do referido empréstimo, foi informada por uma atendente da instituição financeira (Desk Soluções) de que receberia também um cartão. A consumidora, acreditando tratar-se de um benefício adicional, recebeu o cartão com satisfação, porém sem ter pleno conhecimento das condições associadas a ele.

Ao receber o cartão, a consumidora entrou em contato com a atendente da financeira para proceder com o desbloqueio e, posteriormente, passou a utilizá-lo para realizar algumas compras, acreditando que, como de praxe, receberia faturas mensais para pagamento. No entanto, surpreendeu-se ao constatar que os valores estavam sendo descontados diretamente em sua folha de pagamento.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora solicitou a fatura junto ao Banco Master, tendo recebido uma com vencimento em 01/03/2023, a qual foi devidamente quitada. Ainda assim, permanece sem informações claras quanto ao número total de parcelas descontadas, o saldo devedor atual e a data prevista para o encerramento dos débitos.

Diante da falta de transparência e da ausência de informações precisas por parte da instituição financeira, a consumidora recorreu ao Procon, visando à intermediação para esclarecimento da situação contratual. Ressalta, ainda, que não possui conhecimento técnico sobre o funcionamento desses tipos de contratos de empréstimo e cartões, tendo feito uma compra cujo valor não sabe em que se transformou.

Pedido: Assim, **requer a consumidora o detalhamento completo das condições do empréstimo e do cartão firmados junto à referida instituição**, com apresentação do contrato, discriminação dos valores já pagos e daqueles ainda pendentes, e demais informações pertinentes. Solicita, ainda, que seja buscada uma solução que ponha fim a essas cobranças sucessivas e aparentemente intermináveis, de modo que possa reorganizar sua vida financeira com segurança e transparência.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 08/07/2025, 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, 25 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES