



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100046301

Eu, **LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA**, 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, em outubro de 2025, recebeu, em razão de um processo judicial, um valor em sua conta vinculada ao banco reclamado. No dia 03/11, o banco reclamado descontou R\$ 870,00 (oitocentos e setenta reais) do saldo do consumidor, referente a uma parcela de um financiamento que este já possui com a instituição, embora todas as parcelas sejam pagas por meio de carnê.

Ao entrar em contato com o banco reclamado, o consumidor questionou a razão do débito e solicitou a devolução do valor descontado. A reclamada, entretanto, não efetuou a restituição, alegando que o consumidor teria acionado, em seu aplicativo, a opção de cobrança automática, o que o consumidor nega ter realizado.

O consumidor, diante da ineficiência da reclamada em solucionar a questão, dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de resolução.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor descontado.

DATA DE RETORNO: 09/12/2025, às 9 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,



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

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, 26 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): _____
LUIS WILLIAM DE OLIVEIRA SILVA