

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2609056400100071301

Eu, **José Wilson Bandeira**, 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, no presente ano, realizou um novo empréstimo junto à reclamada, no valor aproximado de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme se recorda. Informa que já possuía outros empréstimos, cujas parcelas eram descontadas diretamente de seu benefício do INSS.

Afirma que, durante a contratação do novo empréstimo, a representante da reclamada informou que alguns dos descontos referentes aos empréstimos anteriores seriam excluídos. Contudo, relata que não lhe foram informados, de forma clara, o valor das parcelas e a quantidade de prestações referentes ao novo empréstimo.

Posteriormente, ao consultar o extrato de seu benefício do INSS, o consumidor constatou que estava sendo realizado um desconto no valor de R\$ 630,87 (seiscentos e trinta reais e oitenta e sete centavos), vinculado a um contrato de empréstimo ativo em seu nome, no valor de R\$ 28.826,85 (vinte e oito mil oitocentos e vinte e seis reais e oitenta e cinco centavos).

Afirma que o referido contrato diverge significativamente do empréstimo que acredita ter contratado junto à reclamada, destacando, ainda, que consta como data de inclusão do empréstimo desconhecido o dia 04/11/2025. Informa, também, que foram identificados descontos referentes aos cartões RMC e RCC, os quais, segundo afirma, contribuem para o aumento dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

Diante da situação, o consumidor buscou esclarecimentos junto à reclamada, contudo, afirma que não obteve informações satisfatórias acerca da origem e das condições do referido empréstimo, tampouco quanto aos descontos relacionados aos cartões RMC e RCC.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a apresentação de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, incluindo as informações referentes ao valor contratado, quantidade e valor das parcelas, bem como demais documentos relacionados à contratação. Requer, ainda, o cancelamento dos serviços referentes aos cartões RMC e RCC que não reconhece ou não solicitou, bem como a revisão e reformulação das parcelas, de modo que sejam adequadas ao empréstimo efetivamente contratado pelo consumidor no presente ano.

DATA DE RETORNO: 13/10/2026, 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 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, 29 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): 
José Wilson Bandeira