

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100019301

Eu, **VIRGINIA GLAUCIA PAIVA DE CASTRO**, 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 é titular de um cartão de crédito vinculado ao Banco Santander. Informa que, diante de dificuldades financeiras, procurou a referida instituição com o objetivo de firmar um acordo para quitação do débito existente.

Na ocasião, foi firmado um acordo parcelado em 04 (quatro) prestações. Contudo, a consumidora conseguiu adimplir apenas a primeira parcela, uma vez que, após análise de sua situação financeira, verificou que não teria condições de arcar com as demais parcelas nos moldes inicialmente acordados, devido ao comprometimento excessivo de sua renda.

Dessa forma, buscou o Procon para uma intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Diante disso, a consumidora manifesta interesse em regularizar sua situação e requer, formalmente, a possibilidade de uma nova renegociação, com condições de pagamento mais acessíveis, especialmente mediante o aumento do número de parcelas, de modo a possibilitar o cumprimento integral do acordo.

DATA DE RETORNO: 25/08/2025, 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, 13 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
VIRGINIA GLAUCIA PAIVA DE CASTRO

