



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: 2509056400100027301

Eu, **FRANCISCO SALES DE CASTRO RIBEIRO**, 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:

O consumidor informa que, no mês de março de 2025, ao realizar o saque de sua aposentadoria, constatou um desconto no valor de R\$ 455,40 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos). Ao questionar o gerente da agência bancária, foi informado de que o referido desconto seria referente a um empréstimo supostamente contratado pelo consumidor junto à instituição reclamada.

Entretanto, o consumidor afirma categoricamente não reconhecer tal contratação. Diante disso, dirigiu-se até uma Delegacia de Polícia, onde registrou um boletim de ocorrência relatando o fato. Posteriormente, procurou o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em busca de esclarecimentos e solução, mas sua demanda não foi resolvida naquele órgão.

Considerando que, até a presente data, os descontos indevidos continuam sendo efetuados mensalmente, o consumidor compareceu à sede deste órgão com o objetivo de buscar uma solução eficaz para o problema apresentado.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do empréstimo não reconhecido;
2. A restituição integral dos valores já descontados, no montante de R\$ 455,40 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), ou o valor atualizado, caso haja descontos posteriores.

DATA DE RETORNO: 19/09/2025, às 9 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 08 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO SALES DE CASTRO RIBEIRO