



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100005301

Eu, **Regina Celia da Silva Cartaxo Rodrigues**, 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:

A consumidora relata que, em maio de 2025, realizou um empréstimo junto à reclamada, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Durante a contratação, a representante que a atendia informou que as parcelas do referido empréstimo seriam descontadas diretamente em folha.

Entretanto, ao consultar os débitos incidentes sobre seu benefício, a consumidora tomou conhecimento da existência de diversos outros descontos referentes a empréstimos que afirma desconhecer e não ter contratado, incluindo um empréstimo na modalidade RMC e um cartão consignado, além de outros descontos relacionados a empréstimos que também não reconhece.

Relata, ainda, que se surpreendeu com os descontos inicialmente realizados, no valor aproximado de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), uma vez que não foi devidamente informada acerca do valor das parcelas e tampouco recebeu uma via do contrato referente ao empréstimo efetivamente realizado.

Posteriormente, conforme mencionado, passaram a incidir diversos outros descontos em seu benefício. No presente mês, a consumidora verificou que o valor inicialmente creditado em seu benefício do INSS, correspondente a R\$ 947,39 (novecentos e quarenta e sete reais e trinta e nove centavos), foi reduzido em razão dos descontos que afirma desconhecer, restando-lhe apenas o saldo de R\$ 66,12 (sessenta e seis reais e doze centavos), buscando a intermediação para a resolução da situação.

Diante dos fatos, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio telefônico, porém não obteve êxito. Posteriormente, buscou solucionar a situação presencialmente junto aos representantes da empresa, contudo, segundo relata, não recebeu esclarecimentos adequados acerca dos descontos nem uma solução satisfatória para a demanda.

Em razão da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o fornecimento de cópia do contrato referente ao



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

empréstimo realizado junto à reclamada, bem como esclarecimentos acerca dos descontos que afirma serem indevidos e que incidem sobre seu benefício do INSS.

DATA DE RETORNO: 14/09/2026, 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, 01 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Regina Célia da Silva Cartaxo Rodrigues
Regina Célia da Silva Cartaxo Rodrigues