



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100002301

Eu, **Amanda Maria do Nascimento Veras**, 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 vem tentando cancelar a conta mantida junto à reclamada desde o mês de março de 2026. Para tanto, solicitou a portabilidade de sua conta para o Instituto Financeiro Itaú. Na ocasião, foi informada pela instituição de destino de que a portabilidade seria efetivada após o fechamento da folha de pagamento do benefício previdenciário (INSS).

Entretanto, mesmo após o encerramento da respectiva folha de pagamento, a portabilidade não foi concretizada. Diante disso, a consumidora realizou nova solicitação no período correspondente à folha de abril para maio, não obtendo êxito pela segunda vez. Posteriormente, efetuou uma terceira tentativa no mês de maio, que igualmente não resultou na efetivação da portabilidade.

Além disso, a consumidora informa que as parcelas de seu empréstimo continuavam sendo descontadas diretamente de sua folha de pagamento. Em razão disso, entrou em contato diversas vezes com a reclamada para solicitar a alteração da forma de pagamento para boleto bancário, a fim de obter maior controle sobre sua organização financeira. Contudo, foi informada reiteradamente de que tal alteração não seria permitida.

Após sucessivas tentativas de negociação, a reclamada autorizou a mudança da modalidade de pagamento, encaminhando o boleto bancário na sexta-feira, dia 29/05. No entanto, ao realizar a conferência para efetuar o pagamento do boleto, a consumidora constatou que o valor referente à parcela já havia sido descontado diretamente de sua folha de pagamento.

Ao entrar em contato com a reclamada para questionar o débito realizado e solicitar o estorno do valor descontado, a consumidora foi informada de que não seria possível efetuar a devolução da quantia debitada, mesmo após a alteração da forma de pagamento previamente acordada entre as partes.

Deste modo, a consumidora recorreu a este Órgão para uma solução eficiente.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor descontado de sua folha



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

de pagamento, bem como a efetivação da portabilidade para a nova instituição financeira.

DATA DE RETORNO: 11/06/2026 , às 10:30 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 Junho de 2026.

Consumidor(a): Amanda maria do nascimento veras
Amanda Maria do Nascimento Veras