



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100056301

Eu, **MARIA NEUZA DE ALENCAR**, 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, aposentada, que ao final do ano de 2018 celebrou contrato de empréstimo junto à reclamada, ocasião em que recebeu o valor aproximado de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), a ser quitado no prazo de 72 (setenta e dois) meses, com previsão de término entre os anos de 2021 e 2022.

Ocorre que, mesmo após o período estimado para a quitação, os descontos continuam sendo realizados em seu benefício previdenciário, sob a modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC). Ao questionar a reclamada acerca da continuidade das cobranças, foi informada de que teria ocorrido alteração na forma de contratação do empréstimo, mudança esta que não lhe foi devidamente comunicada. Ademais, a única proposta de negociação apresentada mostrou-se inviável, considerando sua realidade financeira.

Ressalta-se que os descontos efetuados já ultrapassam, em muito, o valor originalmente contratado, qual seja, R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais).

Diante da situação, e visando o cessamento imediato dos descontos indevidos, a consumidora procurou este órgão em busca de solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Assim, requer esclarecimentos formais acerca da contratação e da continuidade das cobranças, bem como a possibilidade de negociação em termos compatíveis com sua condição financeira.

DATA DE RETORNO: 10/03/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:



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

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, 25 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Maria Neuza de Aленcar
MARIA NEUZA DE ALENCAR