



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100004301

Eu, **Katiane Clemente dos Santos**, 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 aderiu a um contrato de consórcio junto à reclamada em maio de 2023, com a finalidade de adquirir um veículo automotor.

Informa que, em janeiro de 2025, efetuou o pagamento de sua última parcela e, em seguida, entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento do consórcio, em razão de dificuldades financeiras de ordem pessoal.

Na oportunidade, a consumidora buscou informações acerca da restituição dos valores pagos ao grupo de consórcio. Segundo seu relato, foi informada de que a devolução dos valores somente ocorreria após o encerramento das atividades do grupo consorciado e a contemplação ou quitação de todos os participantes, ocasião em que seriam realizados os procedimentos de restituição aos consorciados excluídos. Além disso, foi informada de que não haveria devolução integral dos valores investidos.

A consumidora afirma que aguardou por aproximadamente um ano na expectativa de receber os valores devidos. Contudo, após realizar pesquisas sobre o assunto, tomou conhecimento de informações que, em seu entendimento, indicariam não ser necessária a espera pelo encerramento integral do grupo para a restituição dos valores pagos.

Diante da ausência de uma solução satisfatória e das dúvidas quanto aos procedimentos adotados pela reclamada, a consumidora procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda apresentada.

Pedido: Por fim, a consumidora requer a restituição integral dos valores investidos no consórcio.

DATA DE RETORNO: 11/06/2026 às 14:00 horas



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, 01 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Katiane Clemente dos Santos
Katiane Clemente dos Santos