



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100003301

Eu, **Maria de Fátima Emídio 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 possui um contrato de empréstimo junto ao banco reclamado, cujas parcelas são descontadas diretamente de seu benefício assistencial BPC/LOAS.

Informa que, desde meados de maio de 2026, vem enfrentando dificuldades para obter o extrato referente ao referido contrato. Segundo relata, ao comparecer à agência localizada no bairro Jereissati II, neste município, não recebe atendimento satisfatório, sendo-lhe negado o fornecimento do extrato do empréstimo e de quaisquer documentos oficiais, recebendo apenas informações manuscritas em papel.

Acrescenta que, ao solicitar o extrato, foi informada por uma funcionária da instituição financeira de que não seria possível acessá-lo, sob a alegação de que "já faz muito tempo" que o empréstimo foi contratado.

Diante da impossibilidade de obter a documentação diretamente junto à instituição reclamada, a consumidora compareceu a este órgão em busca de solução para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, requer que o banco reclamado apresente o extrato completo do contrato de empréstimo vinculado ao seu benefício BPC/LOAS, contendo todas as informações pertinentes, a fim de assegurar seu direito de acesso às informações contratuais.

DATA DE RETORNO: 14/08/2026, às 10 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,



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

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, 03 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):



Maria de Fátima Emídio dos Santos