



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100087301

Eu, **DURVAL LIMA XAVIER**, 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:

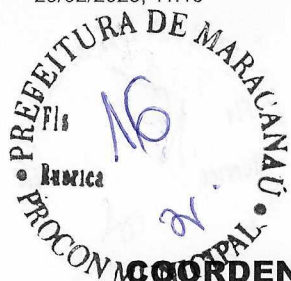
Relato:

Relata o consumidor que fez um empréstimo em março de 2023, a ser descontado diretamente de sua aposentadoria, pagando 15 (Quinze) parcelas de R\$348,07 (TREZENTOS E QUARENTA E OITO REAIS E SETE CENTAVOS). Quando se aproximava do término das parcelas, o consumidor sacou o dinheiro de sua conta antes que o banco fizesse o desconto, e com isso ficou cobrando juros, entretanto no mês seguinte foi descontado o valor. Entretanto o consumidor notou que sua dívida não diminuía, por isso ele buscou a empresa ora reclamada para tentar solucionar a situação, então foi feito em janeiro de 2025 um acordo em que consistia no pagamento da dívida, 2 (Duas) parcelas de R\$ 230,04 (DUZENTOS E TRINTA REAIS E QUATRO CENTAVOS), sendo a primeira parcela paga imediatamente. Passados 15 (QUINZE) dias ele retornou para pegar o boleto da segunda parcela, porém lhe foi dito que não foi registrado o pagamento da primeira parcela e de fato, o consumidor não levou o comprovante que foi pago via aplicativo, o consumidor rebateu a afirmação dizendo que foi pago, mas a atendente insistiu que não encontrou esse pagamento, então por consequência foi feito um segundo acordo, sendo esse consistindo em 2 (DUAS) parcelas de R\$190,75 (CENTO E NOVENTA REAIS E SETENTA CINCO CENTAVOS) e novamente ele pagou a primeira parcela imediatamente. Passados alguns dias, ele retornou ao banco e foi dito que nenhum pagamento tinha sido processado. Foi orientado o consumidor a se dirigir a central do banco em Fortaleza, entretanto o consumidor decidiu comparecer a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer que a dívida seja encerrada e que não tenha mais descontos, pois já estão pagos.

DATA DE RETORNO: 10/03/2025, às 10 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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, 25 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a):



DURVAL LIMA XAVIER