



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: 2506056400100060301

Eu, **VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA**, 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:

Em junho, o consumidor efetuou o pagamento integral de sua fatura, no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), antes mesmo da data de vencimento. No entanto, ao acessar o aplicativo no dia 12 de junho, constatou que o pagamento não havia sido processado.

Além disso, observou que a empresa reclamada realizou, de forma indevida, o parcelamento da referida fatura já quitada em 95 (noventa e cinco) parcelas. Imediatamente, o consumidor entrou em contato com a empresa por telefone, sendo atendido sob o protocolo nº 367056123. Na ocasião, foi orientado a encaminhar o comprovante de pagamento por e-mail, o que foi feito conforme solicitado.

Todavia, até a presente data, o e-mail não foi respondido, o parcelamento não foi cancelado, e o valor pago não foi reconhecido pela empresa, permanecendo em aberto.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. O cancelamento imediato do parcelamento indevido da fatura;
2. O reconhecimento do pagamento da fatura no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), com a devida baixa no sistema.

DATA DE RETORNO: 07/07/2025, 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, 24 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA