



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: 2509056400100029301

Eu, **JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL**, 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:

O consumidor relata que, por volta dos meses de janeiro ou fevereiro, recebeu uma ligação da empresa reclamada, na qual lhe foi ofertado um plano pós-pago que, segundo informado, seria mais vantajoso em comparação ao serviço anteriormente contratado.

Contudo, desde a emissão da primeira fatura, o consumidor vem enfrentando problemas recorrentes, pois a reclamada bloqueia os benefícios do plano sob a alegação de inadimplência. Em todas as ocasiões, o consumidor enviou e-mails à empresa com os respectivos comprovantes de pagamento das faturas questionadas, demonstrando que os valores foram quitados corretamente.

Cansado da repetição do erro por parte da reclamada e da demora injustificada em reconhecer os pagamentos efetuados, o consumidor optou por cancelar o serviço. No entanto, recebeu resposta negativa da empresa, que alegou a existência de cláusula de carência contratual.

Além disso, o consumidor relata que, diariamente, tem sido importunado com ligações da reclamada, cobrando valores que já foram devidamente pagos, o que configura conduta abusiva e perturbadora.

Diante da situação exposta, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução efetiva para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do plano contratado com a reclamada;
2. O reconhecimento integral das faturas já pagas, conforme comprovantes previamente enviados;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

3. A cessação das ligações de cobrança indevidas, que vêm sendo realizadas de forma abusiva e contínua.

DATA DE RETORNO: 19/09/2025, às 9 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, 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, 08 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL