



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100058301

Data de retorno do consumidor(a): 02/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GLEDSON WESLLEY SOUZA DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 989.865.703-00

Endereço: Rua Dcm Pedro I - 1548 casa B - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-610

Telefone: (85) 9764-0898

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: C6 Bank

Nome Fantasia: C6 Bank

CPF/CNPJ: 31.872.495/0001-72

Endereço de Correspondência: Avenida Nove de Julho - 3186 - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000

Telefone Institucional: (11) 2832-7155, (11) 2889-5326

E-mail Institucional: ouvidoria.procon@c6bank.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que possuía um cartão de crédito junto ao Banco C6 e que, em razão de inadimplemento, firmou acordo com a instituição financeira, o qual previa o pagamento do débito em 70 (setenta) parcelas no valor de R\$ 38,47 (trinta e oito reais e quarenta e sete centavos) cada.

Informa que houve atraso no pagamento da parcela com vencimento em 10/11/2025, a qual foi quitada em 12/11/2025. Contudo, ao tentar emitir o boleto referente ao vencimento de dezembro de 2025, não obteve êxito, tampouco conseguiu acessar o boleto com vencimento em 10/01/2026 por meio do aplicativo do banco.

Diante da impossibilidade de emissão pelos canais oficiais, o consumidor emitiu o boleto com vencimento em 10/01/2026 por meio da plataforma Serasa, realizando o pagamento em 07/12/2025, bem como emitiu a parcela com vencimento em 10/02/2026 pela mesma plataforma, efetuando o pagamento em 07/12/2025.



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

Afirma o consumidor que, apesar dos pagamentos realizados, o Banco C6 não efetuou a devida baixa das parcelas quitadas. Relata, ainda, que tentou solucionar a questão junto à instituição financeira, sem sucesso.

Diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor buscou o Procon para fins de intermediação.

Pedido: Requer a baixa dos boletos devidamente pagos, bem como a emissão do boleto referente à parcela com vencimento em 10/12/2025.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 22 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


GLEDSON WESLLEY SOUZA DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____