

F.A Nº 2602.0564.001.00006-301

MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. _Apresenta a seguinte manifestação:

Eu, Ataliba Granja Diogenes, portador do CPF: 144.858.423-04, venho por meio desta manifestação informar que a empresa reclamada não cumpriu o acordo feito em audiência no dia 29/04/2026, onde seria feito o cancelamento do cartão e o zeramento do débito total vinculado a ele, mas eu continuo recebendo cobranças e meu nome está negativado.

Reclamante:

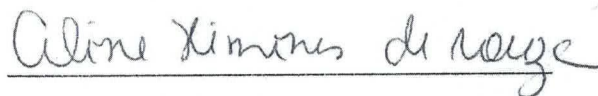


Data: 01/07/2026

CONCLUSÃO

Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 01 de 07 de 2026.



Servidor do PROCON

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00006-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ATALIBA GRANJA DIOGENES em face do fornecedor FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, através da qual expõe que possui cartão de crédito junto a instituição Fortbrasil e que, ao consultar os órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de débito no valor de R\$ 38,98 reais. Informa que entrou em contato com a ré, ocasião em que realizou acordo e efetuou pagamento aproximado de R\$ 270,00 reais, sob a justificativa de incidência de juros. Aduz não ter compreendido a expressiva majoração do débito original, embora tenha quitado o valor exigido. Todavia, sustenta que, mesmo após o adimplemento, verificou a manutenção de seu nome nos cadastros de inadimplentes, bem como a persistência de cobranças relativas ao mesmo débito, evidenciando possível falha na prestação do serviço. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos por parte da Fortbrasil quanto a efetiva baixa do débito, bem como a regularização de sua situação junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 554 dos autos, o fornecedor informou que procedeu com o estorno integral dos valores cobrados, de modo que o débito total vinculado ao cartão encontra-se zerado. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do reembolso dos valores cobrados, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

gov.br

Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 06/05/2026 13:46:00-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 554, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

gov.br

Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 06/05/2026 13:37:19-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**

PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

INTIMAÇÃO

A Diretora 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 2.804 de outubro de 2013, bem como no art. 33 parágrafos 1º, e 42-A, em uso do inciso III, vem **INTIMAR** a empresa **FORTBRASIL INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.**, para apresentar esclarecimentos no prazo de **05 (cinco dias)** úteis a contar da data de recebimento, sobre manifestação acostada aos autos do processo administrativo **F.A. 26.02.0564.001.00006-301**, à fl. 561, apresentado pelo reclamante **ATALIBA GRANJA DIOGENES**, **C.P.F: 144.858.423-04**, na qual alegou descumprimento do acordo firmado em audiência de conciliação, sob pena de sofrer as sanções cabíveis, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua Quatro, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/Ce, CEP: 61.900-400, ou via E-mail procon@maracanau.ce.gov.br.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 10:44:44
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú

YO 101 225 246 BR

REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário.



Pela Unidade de Distribuição, Sao Jose dos Campos - SP

Sua opinião é importante! Clique aqui e avalie o serviço de entrega dos Correios: <https://survey3.medallia.com/?csat-correios-dist=YO101225246BR>

19/08/2026 11:11

Objeto saiu para entrega ao destinatário.



Sao Jose dos Campos - SP

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

19/08/2026 09:39

Objeto postado após o horário limite da unidade.



Maracanau - CE

Sujeito a encaminhamento no próximo dia útil

12/08/2026 17:35

Etiqueta emitida.



BR

Aguardando postagem pelo remetente

11/08/2026 09:58

Julio Perez = 2018
Jim P = 26B

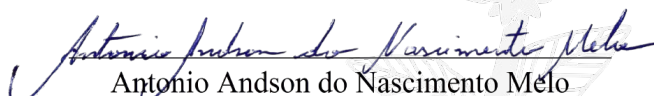
PROCESSO Nº 26.02.0564.001.00006-3

CERTIDÃO

Certifico para os devidos fins, que a empresa **FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE
CARTÕES DE CREDITO**, foi notificada na data do dia **19/08/2026**.

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 26 de agosto de 2026.


Antonio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo - Mat. 27446