



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 10:57:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ATALIBA GRANJA DIOGENES

CPF do Consumidor: 144.858.423-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FortBrasil	FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO	02.732.968/0001-38	26.02.0564.001.00006-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata o consumidor que possuía um cartão de crédito junto à instituição Fortbrasil e que, ao consultar os órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de um débito no valor de R\$ 38,98 (trinta e oito reais e noventa e oito centavos). Informa que entrou em contato com a



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

empresa, ocasião em que realizou uma negociação e efetuou o pagamento aproximado de R\$ 270,00 (duzentos e setenta reais).

O consumidor afirma que não compreendeu como um débito originalmente no valor de aproximadamente R\$ 38,00 resultou em uma cobrança significativamente superior, sendo informado pela empresa de que o valor adicional se referia a juros. Ainda assim, realizou o pagamento.

Contudo, relata que, dias após o pagamento, verificou novamente sua situação cadastral e constatou que seu nome permanecia negativado, além de continuar recebendo cobranças referentes ao mesmo débito. Diante da ausência de solução junto à empresa, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do problema.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor esclarecimentos por parte da Fortbrasil quanto à efetiva baixa do débito, bem como a regularização de sua situação junto aos órgãos de proteção ao crédito.

TRATATIVAS

03/02/2026 - Carta

Situação: Aberta