



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100006301

Eu, **ATALIBA GRANJA DIOGENES**, 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:

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 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.

DATA DE RETORNO: 16/02/2026, às 10:00 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;



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

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, 03 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a):


ATALIBA GRANJA DIOGENES