



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100055301

Data de retorno do consumidor(a): 03/02/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE

CNPJ/CPF: 683.794.393-68

Endereço: Rua 55 - 101 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-170

Telefone: (85) 98974-2444

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento

Nome Fantasia: Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento

CPF/CNPJ: 04.862.600/0001-10

Endereço de Correspondência: Alameda Barão de Piracicaba - número 1238 - Campos Elíseos - São Paulo - SP - 01216-012

Telefone Institucional: (11) 3366-3473

E-mail Institucional: ouvidoria.procon@portoseguro.com.br

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 a consumidora que, em dezembro de 2022, realizou um financiamento de veículo, comprometendo-se ao pagamento mensal do valor de R\$ 1.284,23 (um mil duzentos e oitenta e quatro reais e vinte e três centavos). Informa que sempre efetuou o pagamento das parcelas dentro do prazo estipulado.

Entretanto, esclarece que deixou de pagar as parcelas referentes aos meses de agosto, setembro e dezembro do ano de 2025, não por inadimplência voluntária, mas porque, ao tentar realizar o pagamento, o aplicativo de seu banco informava que os respectivos boletos já se encontravam baixados, impossibilitando a quitação.

Ressalta, ainda, que as parcelas correspondentes aos meses de outubro e novembro de 2025, bem como a de janeiro de 2026, encontram-se devidamente pagas. Diante da situação, a consumidora procurou a reclamada, beneficiária dos boletos, com o objetivo de solucionar a questão, porém não obteve êxito.



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

Temendo a ocorrência de prejuízos futuros, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca do motivo pelo qual não conseguiu efetuar o pagamento das referidas parcelas, bem como a disponibilização dos três boletos devidamente atualizados, a fim de que possa proceder com o pagamento.

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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____