



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100037301

Eu, **MARIA DANIELE OLIVEIRA DA SILVA PEREIRA**, 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 a consumidora que realizou a contratação de um cartão junto às Lojas Americanas, tendo efetuado duas compras, sendo uma no valor de R\$ 242,03 (duzentos e quarenta e dois reais e três centavos), parcelada em 05 (cinco) vezes, e outra no valor de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos).

Afirma, ainda, que a pessoa responsável pelo cadastro do cartão informou um endereço diverso do seu para a entrega. Posteriormente, ao verificar que o cartão havia sido entregue, dirigiu-se à loja e solicitou a correção do endereço cadastrado. Relata que, em seguida, tentou realizar outra compra com o referido cartão, porém a transação não foi concluída.

Afirma que, posteriormente, recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, notificações referentes a cobranças de compras realizadas nas Lojas Americanas, nos valores de R\$ 776,67 (setecentos e setenta e seis reais e sessenta e sete centavos), R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos).

A consumidora afirma que não reconhece e não realizou nenhuma das referidas compras. Informa, ainda, que os valores de R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos) já foram lançados em sua fatura, bem como que já realizou a contestação das transações e registrou o respectivo boletim de ocorrência.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento das compras nos valores de R\$ 776,67 (setecentos e setenta e seis reais e sessenta e sete centavos), R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos), por não terem sido realizadas ou autorizadas pela consumidora, bem como a regularização de sua fatura quanto aos valores indevidamente lançados.



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

DATA DE RETORNO: 28/09/2026, 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;
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, 16 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Maria Daniele Oliveira da Silva Pereira
MARIA DANIELE OLIVEIRA DA SILVA PEREIRA