

**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.



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**

**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.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** 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**