



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100040302,2609056400100040301

Eu, **Sheila da Silva Barros**, 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 possui dois cartões administrados pela Fortbrasil, sendo o cartão de final 0612, vinculado à Banban Calçados, e o cartão de final 2808, vinculado à Sapataria Nova.

Quanto ao cartão de final 0612, afirma que, no mês de junho, não realizou o pagamento da fatura na data de vencimento e, posteriormente, ao consultar o aplicativo, verificou que constava um débito no valor de R\$ 2.902,75 (dois mil, novecentos e dois reais e setenta e cinco centavos). Contudo, afirma que o valor original da fatura seria de R\$ 1.515,42 (mil quinhentos e quinze reais e quarenta e dois centavos).

Diante da divergência, entrou em contato com a empresa para obter esclarecimentos, ocasião em que foi informada de que a Fortbrasil estaria passando por um processo de migração para a DM, e que o valor de R\$ 2.902,75 corresponderia à quitação de todos os débitos existentes naquele cartão.

Entretanto, afirma que, no mês de agosto, foi lançada nova cobrança no valor de R\$ 1.849,06 (mil oitocentos e quarenta e nove reais e seis centavos); no mês de setembro, no valor de R\$ 2.477,00 (dois mil quatrocentos e setenta e sete reais); e, no mês de outubro, no valor de R\$ 14,99 (quatorze reais e noventa e nove centavos).

A consumidora afirma que não reconhece as referidas cobranças dos meses de agosto, setembro e outubro, uma vez que já havia realizado o pagamento de R\$ 2.902,75, valor que, segundo as informações recebidas, seria destinado à quitação integral do cartão.

No que se refere ao cartão de final 2808, vinculado à Sapataria Nova, afirma que realizou o pagamento integral da parcela no mês de julho, na respectiva data de vencimento, ressaltando que todos os parcelamentos vinculados ao cartão já haviam sido quitados e que não deveria haver novas faturas a serem emitidas. Contudo, relata que, nos meses subsequentes, continuou recebendo faturas, sem compreender a origem dos valores cobrados.

Diante das divergências e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.



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

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos acerca das cobranças e dos débitos relacionados aos dois cartões, bem como a análise dos valores pagos e, caso constatada a existência de cobranças ou pagamentos indevidos, o respectivo estorno dos valores pagos a maior.

DATA DE RETORNO: 29/09/2026, 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, 17 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): *Sheila da Silva Barros*
Sheila da Silva Barros