



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100015301

Eu, **FÁTIMA GOMES DE OLIVREIRA**, 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 cartão de crédito junto ao Mercado Pago e que, ao verificar a fatura com vencimento em 04/02/2026, identificou a cobrança no valor de R\$ 1.750,28 (mil setecentos e cinquenta reais e vinte e oito centavos). Contudo, ao conferir detalhadamente os lançamentos e realizar a soma dos valores, constatou que o montante correto da fatura seria de R\$ 1.313,68 (mil trezentos e treze reais e sessenta e oito centavos).

Informa que entrou em contato com a central de atendimento do Mercado Pago, ocasião em que foi confirmada a divergência, sendo-lhe informado que o valor correto seria, de fato, R\$ 1.313,68. Ainda assim, ao tentar efetuar o pagamento, o sistema apenas permitia a quitação do valor integral de R\$ 1.750,28.

Relata, ainda, que a atendente informou que o valor cobrado a maior seria compensado na fatura do mês de março de 2026. Ademais, a consumidora foi informada de que o pagamento no valor de R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais), realizado em janeiro de 2026, teria sido devolvido pelo Mercado Pago, informação esta com a qual a consumidora não concorda, uma vez que não reconhece a referida devolução.

Diante das divergências de informações, da cobrança indevida e da ausência de esclarecimentos adequados, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca da memória de cálculo da fatura, bem como explicações sobre os valores de R\$ 1.050,00 e R\$ 1.750,28, além da emissão das faturas com valores corretos e devidamente discriminados.

DATA DE RETORNO: 20/02/2026, às 10:00 horas



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

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, 06 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Fátima Gomes de Oliveira
FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA