



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 22/01/2026 às 08:11:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE

CPF do Consumidor: 683.794.393-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	PORTOSEG S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	04.862.600/0001-10	26.01.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamentos de Veículos / Leasing

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

22/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta