



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2601056400100001301

Eu, **JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS**, 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 o consumidor que, em 10 de setembro de 2025, realizou o pagamento de todos os saldos devedores anteriores, no valor de R\$ 6.680,35 (seis mil seiscentos e oitenta reais e trinta e cinco centavos). No momento do pagamento, foi informado de que a fatura do mês de outubro viria zerada, exceto no caso de eventual realização de novas compras, o que de fato ocorreu, mas não houve qualquer problema.

Entretanto, ao analisar as faturas dos meses de novembro e dezembro, o consumidor constatou a cobrança de valores que já haviam sido quitados na negociação realizada em setembro. Diante disso, o próprio consumidor efetuou os cálculos e verificou que, nas duas faturas, o montante cobrado novamente foi de aproximadamente R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais).

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, em dezembro de 2025, o consumidor foi informado de que o caso seria analisado no prazo de cinco dias úteis. Contudo, não obteve qualquer retorno. Em novo contato telefônico, foi-lhe informado apenas que a situação permanecia em análise, sem o fornecimento de informações adicionais. Tal atendimento gerou o protocolo nº 20253430938390000.

Diante da ausência de esclarecimentos por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o ocorrido.

**Pedido:**

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca da situação, a confirmação do valor efetivamente pago e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

**DATA DE RETORNO: 16/01/2025, às 10 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, 05 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): \_\_\_\_\_  
**JOSÉ WILTON DE ARAÚJO MARTINS**