



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100055301

Eu, **Raimunda Rodrigues do Carmo**, 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 procuradora que, a partir de maio de 2026, passou a conferir e contestar suas faturas de cartão de crédito, identificando cobranças em duplicidade referentes a produtos adquiridos de forma parcelada, inclusive após o pagamento de todas as parcelas de determinadas compras.

Afirma que, diante das inconsistências identificadas, passou a analisar minuciosamente as faturas dos meses seguintes, constatando que as cobranças aparentemente indevidas continuavam ocorrendo. Ao receber a fatura referente a outubro de 2026, verificou o valor de R\$ 4.030,47 (quatro mil e trinta reais e quarenta e sete centavos), quantia que lhe causou estranheza, considerando que suas faturas anteriores apresentavam valores entre R\$ 2.243,81 (dois mil, duzentos e quarenta e três reais e oitenta e um centavos) e R\$ 2.643,73 (dois mil, seiscentos e quarenta e três reais e setenta e três centavos), porém suspeita que tenha uma parcela embutida referente ao parcelamento de uma das faturas de valor alto que decorre das cobranças em duplicidade.

Relata que entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar esclarecimentos e contestar as cobranças, porém não obteve solução satisfatória, uma vez que, na maioria das tentativas, recebeu apenas atendimento automatizado. Informa que, nas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi comunicada de que a fatura de agosto não teria sido paga integralmente, o que teria ocasionado a cobrança de juros, encargos de rotatividade e multa por atraso, entre outros valores. Também lhe foi informado que poderia haver um erro no sistema.

A procuradora afirma que não recebeu esclarecimentos suficientes sobre a composição da fatura de outubro, no valor de R\$ 4.030,47, tendo a empresa apresentado apenas uma proposta de parcelamento do montante, a qual não foi aceita. Ressalta que solicitou o refaturamento e uma análise detalhada das faturas em que identificou possíveis cobranças em duplicidade, demonstrando preocupação com a possibilidade de que os mesmos problemas continuem ocorrendo nas próximas faturas. Contudo, alega que não obteve retorno efetivo.

Diante da ausência de solução administrativa, a procuradora 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 procuradora o refaturamento da fatura de outubro de 2026, com a correção dos valores eventualmente cobrados indevidamente, bem como a análise detalhada das faturas anteriores, a fim de identificar possíveis cobranças em duplicidade. Caso sejam constatadas irregularidades, requer o estorno dos valores pagos indevidamente ou, alternativamente, o abatimento dos respectivos valores nas faturas subsequentes.

DATA DE RETORNO: 27/10/2026, às 13:00 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, 16 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): PP: Raimunda Rodrigues do Carmo
Raimunda Rodrigues do Carmo