



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100058301

Eu, **FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA**, 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:

O consumidor relata que, ao receber as referidas faturas e analisar os extratos de seu cartão junto à reclamada, constatou a inclusão de valores referentes a serviços que desconhece e que não reconhece como contratados, tais como: “SMS Alerta”, “Ajuste Proteção de Sorte Plus” e “Proteção da Sorte Plus”, dentre outros lançamentos que não foram previamente esclarecidos.

Segundo o consumidor, tais cobranças ocasionaram um aumento significativo no valor de sua fatura, tornando-a desproporcional aos valores que habitualmente costumava pagar.

Ademais, o consumidor informa que tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos acerca das cobranças e solucionar a questão. Contudo, relata que a reclamada não prestou os devidos esclarecimentos quanto à origem e à legitimidade dos valores adicionais, tampouco apresentou proposta para o refaturamento da fatura, considerando os valores dos quais o consumidor discorda.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão em busca de uma solução para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer que a reclamada apresente esclarecimentos acerca da origem dos valores cobrados, bem como o respectivo demonstrativo de cálculo da fatura, de modo a comprovar a legitimidade dos valores exigidos. Requer, ainda, o cancelamento dos serviços adicionais constantes no detalhamento da fatura do cartão, caso não tenha havido contratação ou autorização para sua inclusão.

Por fim, o consumidor manifesta interesse em estabelecer uma negociação justa e proporcional para a quitação de eventual valor que permaneça em aberto, considerando sua capacidade de pagamento e os valores efetivamente devidos.



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

DATA DE RETORNO: 31/08/2026, às 11:00 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, 20 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Francisco Wellington Machado de Oliveira
FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA