



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100024301

Eu, **MARCIA TAVARES DA COSTA**, 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 em 17/03/2025 realizou a compra de 2 maquinários de cozinha, sendo um no valor de R\$ 17.000,00 (DEZESSETE MIL REAIS) e o outro de R\$ 503,97 (QUINHENTOS E TRÊS REAIS E NOVENTA E SETE CENTAVOS), ambas as compras sendo parceladas em 10 vezes sem juros. Porém, ao receber sua fatura, a consumidora teve a infeliz surpresa ao notar que sua fatura veio num total de R\$19.683,5 (DEZENOVE MIL SEISCENTOS E OITENTA E TRÊS REAIS E CINQUENTA CENTAVOS).

Quando a consumidora observou, percebeu que o problema encontrava-se nas compras já mencionadas. A situação se deu no fato de a operadora ora reclamada ter lançado de alguma forma todas as 10 parcelas das duas compras realizadas. Ao entrar em contato com a empresa ora reclamada, a consumidora foi informada de que ela deveria tratar com a loja onde a mesma realizou as compras, entretanto, a mesma não obteve êxito, pois estava em processo de encerramento de atividades. Por isso, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos e que sua situação seja regularizada.

DATA DE RETORNO: 22/04/2025, às 9 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;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 08 de Abril de 2025.

Consumidor(a): Marcia Tavares da Costa
MARCIA TAVARES DA COSTA