



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100001301

Eu, **LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA**, 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 informa que, em setembro de 2025, realizou uma negociação com o banco reclamado, mediante a qual se comprometeu a efetuar o pagamento mensal do valor de R\$ 444,44 (quatrocentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), sendo que o boleto correspondente seria encaminhado ao seu e-mail para quitação.

Relata que, ao efetuar o pagamento da segunda parcela em 24/11, constatou que o banco reclamado não registrou a baixa do referido pagamento. Além disso, a instituição alegou que o pagamento da primeira parcela teria sido realizado de forma incompleta, afirmando faltar aproximadamente R\$ 40,00 (quarenta reais).

O consumidor afirma que, ao entrar em contato com o banco reclamado, não recebeu atendimento satisfatório, sendo-lhe apenas informado que as parcelas constariam em aberto. Mesmo após apresentar comprovantes de pagamento e extratos bancários, não obteve solução por parte da instituição.

Diante da persistência do problema, o consumidor buscou esclarecimentos junto ao banco de origem dos pagamentos (NuBank), onde foi confirmado que as transações foram devidamente realizadas e que os valores foram efetivamente direcionados ao banco reclamado.

Temendo ser acusado de quebra contratual e visando solucionar o impasse, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o reconhecimento das faturas já pagas, bem como a emissão de recibo comprobatório, a fim de evitar futuras complicações.

DATA DE RETORNO: 11/12/2025, às 9 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, 01 de Dezembro de 2025.

Consumidor(a): _____
LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA