



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: 2508056400100047301

Eu, **FRANCISCO VILMAR GIRÃO DE CARVALHO**, 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 possui um cartão da loja Riachuelo e que efetuou uma compra parcelada em 5 (cinco) vezes sem juros, no valor de R\$ 46,00 (quarenta e seis reais). Informa que a segunda parcela, com vencimento em 03/08/2025, foi devidamente quitada em 31/07/2025.

Entretanto, mesmo após o pagamento, o consumidor continuou recebendo ligações de cobrança. Ao procurar esclarecimentos junto à loja, foi informado de que o valor constava como pago, mas que deveria entrar em contato com a central de atendimento. Ocorre que, apesar disso, o consumidor verificou o recebimento de notificações de cobrança pelo Serasa, constando, inclusive, um débito no valor de R\$ 102,00 (cento e dois reais).

Diante do exposto, o consumidor buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer o abatimento do pagamento já realizado e a imediata retirada de seu nome dos cadastros de negativação.

DATA DE RETORNO: 02/09/2025, às 10:00 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 22 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO VILMAR GIRÃO DE CARVALHO