



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100029301

Eu, **Ester Melo Fernandes**, 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:

A consumidora relata que, na presente data, 10/08, recebeu o valor de R\$ 140,00 em sua conta bancária. Contudo, após um curto período, constatou que o referido valor foi debitado automaticamente para o pagamento da fatura de seu cartão de crédito.

A situação causou surpresa e estranhamento à consumidora, uma vez que, até então, realizava o pagamento de sua fatura por meio de boleto bancário. Em decorrência do desconto automático, a consumidora entrou, inicialmente, em contato telefônico com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a opção de débito automático estaria habilitada em sua conta e que, em razão da contratação do cartão, a referida modalidade permaneceria ativa.

Diante disso, a consumidora esclareceu que, no momento da contratação, não foi devidamente informada acerca da habilitação do débito automático, tampouco foi cientificada de que os valores disponíveis em sua conta poderiam ser utilizados automaticamente para o pagamento da fatura do cartão de crédito.

Ademais, a consumidora entrou em contato com a reclamada por meio do canal de atendimento via chat. Na ocasião, foi informada de que não seria possível realizar o estorno do valor debitado, bem como de que não haveria qualquer procedimento disponível para solucionar a demanda apresentada.

A consumidora ressalta, ainda, que mantém relação de consumo com a reclamada há mais de 1 (um) ano e que jamais havia vivenciado situação semelhante anteriormente.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da reclamada, a consumidora recorreu a este Órgão, buscando a resolução da presente demanda.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que seja realizado o estorno integral do valor debitado automaticamente de sua conta bancária, referente ao pagamento da fatura do cartão de crédito, diante da ausência de prévia ciência e autorização para a realização do referido débito automático.

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, 10 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Ester Melo Fernandes
Ester Melo Fernandes