



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100060301

Eu, **LUANA SILVA MENDES**, 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 possui uma maquininha vinculada à empresa reclamada. Em fevereiro de 2026, recebeu em sua conta, por meio da referida maquineta, o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), referente a um serviço prestado pela consumidora a uma cliente.

Entretanto, em abril de 2026, a consumidora tomou conhecimento de que a referida cliente havia contestado a compra realizada. No mesmo dia em que foi informada acerca da contestação, a consumidora decidiu registrar um Boletim de Ocorrência, a fim de resguardar seus direitos.

A consumidora tentou apresentar defesa junto à reclamada, encaminhando prints das conversas mantidas via WhatsApp entre ela e a cliente, extratos bancários e o respectivo Boletim de Ocorrência. Contudo, a reclamada respondeu alegando que a documentação apresentada não seria suficiente para comprovar a regularidade da transação.

Não conseguindo solucionar a situação administrativamente junto à reclamada, e sendo informada de que seu nome poderia ser negativado, bem como da existência do débito em sua conta, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da cobrança realizada, bem como o cancelamento do débito lançado em sua conta.

DATA DE RETORNO: 08/06/2026, às 10 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;



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, 26 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Luana Silva Mendes
LUANA SILVA MENDES