



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 13:46:56

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA EDILENE DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 790.569.203-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Fortbrasil Securitizadora	FORTBRASIL SECURITIZADORA S.A	41.890.246/0001-63	25.10.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de compra/saque não reconhecido

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 20 de agosto de 2025, recebeu uma notificação, por meio de mensagem, acerca de uma compra realizada em seu cartão de crédito administrado pela Fortbrasil. A referida compra foi parcelada em 06 (seis) vezes no valor de R\$ 101,51 (cento e um reais e cinquenta e um centavos) cada. No entanto, a consumidora declara não reconhecer tal transação, afirmando que não a realizou.



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

Diante da situação, a consumidora entrou em contato com a administradora do cartão com o intuito de obter esclarecimentos e informações sobre o procedimento a ser adotado. Foi orientada a formalizar uma contestação da compra, sendo-lhe informado o prazo de 10 (dez) dias para retorno da análise. Contudo, ao final do referido prazo, foi comunicada de que a contestação havia sido indeferida, sem que lhe fossem prestadas justificativas satisfatórias.

Não concordando com a decisão da administradora e permanecendo no prejuízo, a consumidora recorreu ao Procon em busca de uma solução adequada para o problema enfrentado.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora o cancelamento da compra não reconhecida, bem como o estorno integral dos valores indevidamente cobrados em seu cartão de crédito.

TRATATIVAS

01/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta