



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100040301

Eu, **ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO**, 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 comprovante de crédito junto à reclamada, no valor de R\$ 72,00 (setenta e dois reais). Referido crédito é decorrente da aquisição de uma passagem realizada em dezembro de 2024.

Ao analisar o documento, é possível verificar que a validade do crédito é contada a partir de 26/12/2024. Contudo, em 23 de dezembro de 2025, ao tentar adquirir uma nova passagem utilizando o referido crédito, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o crédito estaria vencido desde 19 de dezembro de 2025.

No dia seguinte, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos, porém não obteve êxito. Diante da falta de clareza e da ambiguidade das informações constantes no próprio bilhete de crédito, bem como da ausência de atendimento eficaz por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos, bem como a devolução do valor equivalente ao bilhete, no montante de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), ou a possibilidade de utilização do crédito, sem quaisquer prejuízos adicionais ao consumidor.

DATA DE RETORNO: 27/01/2026, 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;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia,



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

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, 15 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO