



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: 2501056400100054301

Eu, **PAULO CESAR RIBEIRO 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:

Relata a parte consumidora que no dia **06/12/2024**, realizou o pagamento da sua fatura de cartão de crédito, no valor de **R\$ 236,80** (*duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos*). O consumidor afirma que tem outros débitos juntamente o banco Itaú, referente a empréstimos e demais acordos. No dia **10/12/2024** ao ir na agência, retirar um boleto sobre a renegociação do seu empréstimo, e foi informado que não estava sendo possível imprimir o boleto, então informou que poderia ser feito uma nova renegociação, onde o consumidor pagou a entrada de **R\$ 179,01** (*cento e setenta e nove reais e um centavo*) e o restante ficou em 72 parcelas, no valor de **R\$ 179,01** (*cento e setenta e nove reais e um centavo*). Posteriormente ao tentar usar o seu cartão de crédito, se surpreendeu, pois o mesmo estava bloqueado, então ligou para o SAC, e foi informado que no parcelamento que foi feito no dia **10/12/2024**, foi incluso o valor de sua fatura do cartão de crédito, porém o valor que foi incluso na negociação, já foi pago no dia **06/12/2024**, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor, o reembolso da fatura paga, no valor de **R\$ 236,80** (*duzentos e trinta e seis reais e oitenta centavos*), já que a mesma foi inclusa sem seu consentimento no parcelamento.

DATA DE RETORNO: 03/02/2025, às 09:00 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 23 de Janeiro de 2025.

Consumidor(a): Paulo César Ribeiro Fernandes
PAULO CESAR RIBEIRO FERNANDES