



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100008301

Data de retorno do consumidor(a): 10/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA EDILENE DO NASCIMENTO

CNPJ/CPF: 790.569.203-59

Endereço: Professor José Holanda do Vale - 686 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-560

Telefone: (85) 98941-4123

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Fortbrasil Securitizadora

Nome Fantasia: Fortbrasil Securitizadora

CPF/CNPJ: 41.890.246/0001-63

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 3923-5300

E-mail Institucional: fiscal@fortbrasil.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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:



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 01 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA EDILENE DO NASCIMENTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____