

PROCESSO F.A Nº:2602056400100006301

RECLAMANTE: ATALIBA GRANJA DIOGENES **CPF:** 144.858.423-04

RECLAMADA: FORTBRASIL INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A **CNPJ:** 02.732.968/0001-38

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ATALIBA GRANJA DIOGENES em face do fornecedor FORTBRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, através da qual expõe que possui cartão de crédito junto a instituição Fortbrasil e que, ao consultar os órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de débito no valor de R\$ 38,98 reais. Informa que entrou em contato com a ré, ocasião em que realizou acordo e efetuou pagamento aproximado de R\$ 270,00 reais, sob a justificativa de incidência de juros. Aduz não ter compreendido a expressiva majoração do débito original, embora tenha quitado o valor exigido. Todavia, sustenta que, mesmo após o adimplemento verificou a manutenção de seu nome nos cadastros de inadimplentes, bem como a persistência de cobranças relativas ao mesmo débito, evidenciando possível falha na prestação do serviço. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos por parte da Fortbrasil quanto a efetiva baixa do débito, bem como a regularização de sua situação junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 554, o fornecedor relata que procedeu com o estorno integral dos valores cobrados e cancelamento do cartão, de modo que o débito total vinculado ao cartão se encontra zerado, acordo este acatado pelo consumidor. Contudo, em manifestação às fls. 561, o reclamante relatou continuar recebendo cobranças e seu nome continua negativado, informando a quebra do acordo celebrado..

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 08 de julho de 2026.

gov.br

Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 21/07/2026 09:12:57-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Procon Maracanaú
Setor jurídico

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 561, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias) úteis**, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 12:19:09 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú