



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100010301

Eu, **DANIEL DA SILVA LIMA**, 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:

O consumidor relata que, em junho do corrente ano, dirigiu-se a uma das lojas físicas da reclamada para realizar uma compra. No momento do pagamento, ao tentar utilizar o cartão de crédito emitido pela reclamada, a transação foi recusada, fato que lhe causou estranhamento.

Em seguida, o consumidor buscou esclarecimentos junto à equipe de atendimento da loja, ocasião em que foi informado de que seu cartão havia sido bloqueado. Diante da situação, solicitou suporte aos funcionários, os quais esclareceram que não possuíam competência para intervir na demanda, por se tratar de matéria de responsabilidade da central de atendimento. Assim, forneceram o número de telefone da central para que o consumidor buscasse a resolução do problema.

O consumidor entrou em contato com a central de atendimento por meio do canal telefônico disponibilizado. Contudo, não obteve solução satisfatória, tendo recebido apenas a informação de que deveria aguardar, sem qualquer indicação de prazo ou esclarecimentos adicionais acerca da análise de sua solicitação.

Transcorrido período razoável, até a presente data, a demanda permanece sem solução. O cartão continua bloqueado, bem como o limite de crédito permanece indisponível, apesar de o consumidor manter o pagamento de todas as faturas em dia. Ademais, não lhe foi apresentada justificativa para o bloqueio do cartão.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão, buscando uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer o desbloqueio do cartão de crédito, bem como a revisão e o aumento do limite de crédito disponibilizado.



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

DATA DE RETORNO: 17/08/2026, 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 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, 04 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Daniel da Silva Lima
DANIEL DA SILVA LIMA