



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100006301

Data de retorno do consumidor(a): 13/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ATALIBA GRANJA DIOGENES

CNPJ/CPF: 144.858.423-04

Endereço: Rua 110 - 390 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-100

Telefone: (85) 98207-6324

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: FortBrasil

Nome Fantasia: FortBrasil

CPF/CNPJ: 02.732.968/0001-38

Endereço de Correspondência: Avenida Bezerra de Menezes - Número 100 - Salas 401, 402, 404 e 414 - Farias Brito - Fortaleza - CE - 60325-000

Telefone Institucional: (12) 2136-0100

E-mail Institucional:

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 o consumidor que possuía um cartão de crédito junto à instituição Fortbrasil e que, ao consultar os órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de um débito no valor de R\$ 38,98 (trinta e oito reais e noventa e oito centavos). Informa que entrou em contato com a empresa, ocasião em que realizou uma negociação e efetuou o pagamento aproximado de R\$ 270,00 (duzentos e setenta reais).

O consumidor afirma que não compreendeu como um débito originalmente no valor de aproximadamente R\$ 38,00 resultou em uma cobrança significativamente superior, sendo informado pela empresa de que o valor adicional se referia a juros. Ainda assim, realizou o pagamento.

Contudo, relata que, dias após o pagamento, verificou novamente sua situação cadastral e constatou que seu nome permanecia negativado, além de continuar recebendo cobranças referentes ao mesmo débito. Diante da ausência de solução junto à empresa, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do problema.



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

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor esclarecimentos por parte da Fortbrasil quanto à efetiva baixa do débito, bem como a regularização de sua situação junto aos órgãos de proteção ao 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, 03 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



ATALIBA GRANJA DIOGENES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____