



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100020301

Eu, **GABRIELA DO NASCIMENTO SOUSA**, 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 consumidora que possui uma dívida no valor de R\$ 530,90 (quinhentos e trinta reais e noventa centavos) junto à reclamada, referente ao mês de julho de 2024. Informa que seu nome encontra-se inscrito no SPC, razão pela qual buscou realizar negociação do débito.

Contudo, ao tentar efetuar a negociação por meio do aplicativo da empresa, verificou que o valor da dívida estava sendo apresentado como R\$ 1.556,90 (mil quinhentos e cinquenta e seis reais e noventa centavos), quantia que corresponde a valor quase três vezes superior ao montante original.

A consumidora relata ainda que tentou entrar em contato com a empresa por meio do WhatsApp, com o intuito de negociar o débito. Entretanto, afirma que apenas recebeu propostas de pagamento que não possui condições financeiras de arcar no momento.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da composição do valor atualmente apresentado, bem como a possibilidade de negociação tomando como base o valor original da dívida.

DATA DE RETORNO: 17/03/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:



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

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, 05 de Março de 2026.

Consumidor(a): Gabriela do Nascimento de Sousa
GABRIELA DO NASCIMENTO SOUSA