

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2503056400100040301

Eu, **GLEDSON SILVA 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 parte consumidora que utiliza os serviços da empresa ora reclamada, Ton Maquinetas e que, no dia 17 de março de 2025, realizou a venda de uma máquina modeladora de salgadinhos, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), e formas modeladoras para coxinha no valor de R\$ 503,72 (quinhentos e três reais e setenta e dois centavos). A compra foi realizada através de cartão de crédito, onde foi parcelado em 10 (dez) parcelas. Após a compra, o reclamante notou que o valor não estava caindo em sua conta e, ao analisar a maquineta, percebeu notificações com mensagens de ponto de interrogação. Então, entrou em contato via WhatsApp, e foi informado de que havia sido enviado um e-mail esclarecendo a situação. No e-mail, estava informado que a conta tinha sido bloqueada devido ao valor alto que foi passado, mas que o reclamante deveria enviar algumas documentações para análise, como foto da fachada da loja, foto do produto vendido, juntamente com o recibo entre outro, e que posteriormente seria necessário um prazo de 72 (setenta e duas) horas para uma resposta. O prazo foi excedido, e o reclamante teve diversas conversas via WhatsApp, até que foi informado de que, devido ao bloqueio de sua conta, não havia mais nada que pudesse ser feito, e que ele deveria olhar seu e-mail. Ao analisar o novo e-mail, foi notificado de que seu contrato tinha sido rompido e, com o encerramento do contrato, todo o saldo a receber ficaria retido pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data do envio do e-mail, e, após esse período, o pagamento poderia ser desbloqueado ou permanecer retido, caso houvesse alguma contestação de suas transações. O reclamante não concorda com esse prazo, já que a compra foi devidamente realizada, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, requer o consumidor, que a sua conta seja liberada, e que receba o valor da compra.

DATA DE RETORNO: , às 09:00 horas

01/04/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 21 de Março de 2025.

Consumidor(a):

Gledson Silva Sousa
GLEDSON SILVA SOUSA