



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: 2508056400100013301,2508056400100013302

Eu, **JOÃO PAULO FERREIRAA CASTELO**, 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 informa que adquiriu uma máquina de cartão da empresa PagBank por meio de atendimento telefônico. Durante a mesma ligação em que realizou o cadastro do equipamento, foi informado pelo atendente da possibilidade de contratar um serviço de divulgação de sua empresa na internet.

Apesar de ter manifestado desinteresse na contratação do referido serviço, o atendente transferiu a ligação para outro setor. O novo atendente informou que o consumidor teria direito a um mês de propaganda gratuita e solicitou um depósito no valor de R\$ 3,00 (três reais), o qual seria posteriormente devolvido — o que de fato ocorreu.

Ainda durante a ligação, o atendente mencionou que, após o período de gratuidade, o serviço passaria a ser cobrado. No entanto, não foi informado ao consumidor sobre a necessidade de realizar qualquer tipo de cancelamento formal para evitar a continuidade da cobrança.

O consumidor afirma que não autorizou a contratação do serviço de forma definitiva, tampouco qualquer cobrança mensal relacionada. Posteriormente, identificou uma cobrança indevida em seu cartão de crédito no valor aproximado de R\$ 600,00 (seiscentos reais), razão pela qual solicitou o cancelamento do cartão para evitar novas cobranças.

Recentemente, ao consultar sua situação cadastral, o consumidor descobriu que seu nome foi negativado junto ao Cadastro de Proteção ao Crédito (CPC) por meio de uma cobrança vinculada à empresa UOL.

O consumidor reforça que não autorizou nenhuma cobrança recorrente e que considera a negativação indevida.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer explicações acerca da negativação, o cancelamento da cobrança indevida e a imediata retirada da negativação de seu nome.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 19/08/2025, às 8 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, 08 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
JOÃO PAULO FERREIRA CASTELO