



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100054301

Eu, **ALESSANDRO DE SALES MACEDO**, 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 o consumidor que, no mês de novembro de 2025, recebeu uma ligação da reclamada, na qual lhe foi ofertado um aumento de benefícios em seu plano, sem acréscimo no valor da fatura. Informa que, até o mês de novembro, o valor médio pago era de aproximadamente R\$ 70,00.

O consumidor aceitou a proposta apresentada; contudo, verificou que a fatura do mês de dezembro passou a ser no valor de R\$ 83,98, e a fatura de janeiro de 2026 no valor de R\$ 99,00, em desacordo com a oferta realizada.

Sentindo-se enganado, uma vez que a oferta não previa aumento de valores, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o serviço e retornar ao plano originalmente contratado. Entretanto, foi informado de que, para tanto, seria necessária a quitação de multa no valor de R\$ 400,00.

Discordando da cobrança e das condições impostas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

DATA DE RETORNO: 03/02/2026, às 9 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;



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

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 Janeiro de 2026.

Consumidor(a): X ALESSANDRO DE SALES MACEDO
ALESSANDRO DE SALES MACEDO