



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 22/01/2026 às 10:51:58

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GLEDSON WESLLEY SOUZA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 989.865.703-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C6 Bank	Banco C6 S.A	31.872.495/0001-72	26.01.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata o consumidor que possuía um cartão de crédito junto ao Banco C6 e que, em razão de inadimplemento, firmou acordo com a instituição financeira, o qual previa o pagamento do débito em 70 (setenta) parcelas no valor de R\$ 38,47 (trinta e oito reais e quarenta e sete centavos) cada.

Informa que houve atraso no pagamento da parcela com vencimento em 10/11/2025, a qual foi quitada em 12/11/2025. Contudo, ao tentar emitir o boleto referente ao vencimento de dezembro



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

de 2025, não obteve êxito, tampouco conseguiu acessar o boleto com vencimento em 10/01/2026 por meio do aplicativo do banco.

Diante da impossibilidade de emissão pelos canais oficiais, o consumidor emitiu o boleto com vencimento em 10/01/2026 por meio da plataforma Serasa, realizando o pagamento em 07/12/2025, bem como emitiu a parcela com vencimento em 10/02/2026 pela mesma plataforma, efetuando o pagamento em 07/12/2025.

Afirma o consumidor que, apesar dos pagamentos realizados, o Banco C6 não efetuou a devida baixa das parcelas quitadas. Relata, ainda, que tentou solucionar a questão junto à instituição financeira, sem sucesso.

Diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor buscou o Procon para fins de intermediação.

Pedido: Requer a baixa dos boletos devidamente pagos, bem como a emissão do boleto referente à parcela com vencimento em 10/12/2025.

TRATATIVAS

22/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta