



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100049301

Eu, **Jorge Washington Cavalcante de 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:

O consumidor relata que foi cliente da empresa Fort Brasil e que, em determinado período, deixou de efetuar o pagamento de uma fatura de cartão de crédito em razão de dificuldades financeiras de ordem pessoal.

Após restabelecer sua situação financeira, entrou em contato com a empresa Fort Brasil para obter informações acerca do débito pendente. Entretanto, foi informado de que a dívida havia sido cedida à instituição financeira reclamada. Além disso, a empresa Fort Brasil recusou-se a fornecer ou encaminhar uma via da fatura originária do débito, limitando-se a informar que não mantinha mais qualquer vínculo com o consumidor.

Posteriormente, ao realizar consultas em plataforma de consulta de débitos, o consumidor constatou a existência de uma cobrança no valor de R\$ 7.035,49 (sete mil e trinta e cinco reais e quarenta e nove centavos), motivo pelo qual entrou em contato com a reclamada com o objetivo de negociar a dívida.

Contudo, não obteve êxito, tendo em vista que a reclamada limitou-se a oferecer a redução do débito para o valor de R\$ 4.328,06 (quatro mil trezentos e vinte e oito reais e seis centavos), sem, contudo, disponibilizar a fatura originária da dívida. O consumidor esclareceu que considerava os encargos incidentes excessivos, uma vez que, diante das dificuldades financeiras enfrentadas à época, entende não ter realizado despesas que justificassem a evolução do débito para o montante atualmente cobrado.

Diante da ausência de esclarecimentos quanto à composição da dívida e da impossibilidade de alcançar uma solução administrativa, o consumidor recorre a este Órgão para a apreciação da presente demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a renegociação do débito por valor mais acessível, compatível com a obrigação originalmente contraída e devidamente discriminado.



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

DATA DE RETORNO: 03/08/2026 , às 09:00 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, 24 de Julho de 2026.

Consumidor(a):


Jorge Washington Cavalcante de Sousa