



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100053301

Eu, **ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO**, 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 consumidora que é titular de cartão de crédito vinculado à rede Le Biscuit e que, em determinado momento, decidiu proceder ao seu cancelamento.

Afirma que compareceu a uma das lojas da fornecedora para solicitar o cancelamento do cartão, ocasião em que foi orientada a realizar o procedimento exclusivamente por meio da central de atendimento telefônico. Contudo, aduz que, ao entrar em contato com a referida central, constatou que não há opção disponível para efetivar o cancelamento do cartão, circunstância que vem impedindo a conclusão do procedimento.

Relata, ainda, que, além da dificuldade para cancelar o cartão, passaram a ser lançadas em sua fatura cobranças que afirma não reconhecer, consistentes em encargos e parcelamentos de serviços financeiros, sem que tenha solicitado ou autorizado tais operações.

Sustenta que realizou diversas tentativas de contato com a administradora do cartão, tanto para obter esclarecimentos acerca dos lançamentos questionados quanto para efetivar o cancelamento do cartão, porém não obteve solução satisfatória, permanecendo as cobranças e a impossibilidade de encerramento da relação contratual.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento definitivo do cartão de crédito, a exclusão das cobranças referentes aos encargos e parcelamentos de serviços financeiros que afirma não reconhecer, bem como a apresentação de cópia integral do contrato, dos documentos que deram origem aos lançamentos impugnados e dos respectivos esclarecimentos acerca das cobranças realizadas.

DATA DE RETORNO: 07/08/2026, às 10:00 horas



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, 27 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Erika da Costa de Araújo
ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO