

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00043-3**Data/Hora de Abertura:** 15/04/2025 às 12:38:54**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** OSCARINA JACO DA SILVA**CPF do Consumidor:** 256.722.663-04**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Renner	LOJAS RENNER S/A	92.754.738/0001-62	25.04.0564.001.00043-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata a consumidora que veio em sua fatura uma de crédito uma cobrança de "PARCELA DE FATURA ROTATIVO" que está dividida em 7x de R\$ 399,48, consumidora não reconhece esse parcelamento e busca mais esclarecimentos, tendo em visto que já efetuou o pagamento de duas parcelas referentes. Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido: Diante do exposto consumidora deseja mais explicações sobre essa cobrança e o valor pago seja restituído.

TRATATIVAS

28/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

15/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: LOJAS RENNER S/A

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Renner:

Prezado, segue resposta em anexo.

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100043301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: LOJAS RENNER S/A

Nome Fantasia: Renner

CPF/CNPJ: 92.754.738/0001-62

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (51) 2121-7307

E-mail Institucional: juridico@lojasrenner.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **19/05/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/txy-gkxr-avu>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): OSCARINA JACO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 256.722.663-04

Endereço: Rua da Liberdade - 21 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-620

Telefone: (85) 98109-5681



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que veio em sua fatura uma de crédito uma cobrança de "PARCELA DE FATURA ROTATIVO" que está dividida em 7x de R\$ 399,48, consumidora não reconhece esse parcelamento e busca mais esclarecimentos, tendo em visto que já efetuou o pagamento de duas parcelas referentes. Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto consumidora deseja mais explicações sobre essa cobrança e o valor pago seja restituído.

Maracanaú/CE, 28 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____