

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100060301

Eu, **MARIA AURILENE DE MORAIS CANDIDO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da
travessa Carta abaixo e sinto de que deve 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, em 16/03, ao realizar uma viagem que totalizou R\$ 27,52 (vinte e sete reais e cinquenta e dois centavos), foi cobrado, ao final da corrida, o valor de R\$ 41,00 (quarenta e um reais).

Informa que, momentos após o encerramento da corrida, já fora do veículo, constatou que a viagem constava como não paga, permanecendo o pagamento em aberto. Ao questionar a reclamada, a consumidora afirma ter recebido resposta genérica, sem os devidos esclarecimentos.

Relata ainda que, no dia 22/03, ao realizar nova corrida, verificou que o valor pendente foi descontado automaticamente de seu cartão. Novamente, ao entrar em contato com a empresa, não lhe foram fornecidas informações detalhadas acerca da cobrança.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca das cobranças realizadas, bem como a devolução dos valores descontados indevidamente.

DATA DE RETORNO: 06/04/2026, às 10 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, 23 de Março de 2026.

Consumidor(a): *Maria Aurilene de Moraes Garcia*

MARIA AURILENE DE MORAIS GARCIA