

PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00015-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EDCLECIA ARAÚJO DE MELO em face do fornecedor CARTÃO TODOS MARACANAÚ LTDA, na qual relata que plano junto ao fornecedor, mediante débito mensal de R\$ 33,00 reais. Contudo, no mês de março de 2026, foi realizado desconto adicional no valor de R\$ 100,20 reais, sem prévia autorização ou justificativa. Informa que buscou esclarecimentos junto ao atendimento da fornecedora, porém foi sucessivamente direcionada entre setores, sem solução para a demanda. Acrescenta que a empresa alegou não conseguir identificar a origem da cobrança, tendo sido gerado o protocolo nº 44122493810. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou esclarecimentos acerca da cobrança no valor de R\$ 100,20 reais, a restituição do valor indevidamente descontado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 49. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 08 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 49, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 08 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú