



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100028301

**Data de retorno do consumidor(a):** 22/05/2026

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA

**CNPJ/CPF:** 822.341.913-00

**Endereço:** Rua Capitão Justiniano Lopes da Cunha - 181 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-210

**Telefone:** (85) 98658-4456

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Consórcio Luiza

**Nome Fantasia:** Consórcio Luiza

**CPF/CNPJ:** 60.250.776/0001-91

**Endereço de Correspondência:** Rua do Comércio - 1924 - Centro - Franca - SP - 14400-660

**Telefone Institucional:** (11) 3185-7300

**E-mail Institucional:** juridicoluiza@consorciomagalu.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que aderiu a um consórcio junto à Consórcio Magalu em 20/08/2024, com carta de crédito no valor de R\$ 170.000,00 (cento e setenta mil reais), a ser quitada em 134 parcelas.

Informa que, em razão de dificuldades financeiras, solicitou o cancelamento do consórcio em dezembro de 2025, tendo o pedido sido efetivamente realizado. Contudo, afirma que, ao acessar o aplicativo da administradora, verificou que o cancelamento consta registrado apenas em março de 2026.

Relata ainda que entrou em contato com a empresa, ocasião em que foi informada de que o cancelamento realmente ocorreu em dezembro de 2025, apesar da divergência apresentada no aplicativo.

Aduz que, após o cancelamento, verificou a existência de saldo a receber no valor de R\$ 6.238,04 (seis mil duzentos e trinta e oito reais e quatro centavos), porém não concorda com o



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

montante apresentado, por considerá-lo incorreto, razão pela qual buscou este órgão consumerista para intermediação da demanda.

**Pedido: Requer a consumidora a revisão dos valores a receber, com a devida apresentação dos cálculos e esclarecimentos acerca do montante apurado, por entender que os valores informados estão incorretos, bem como a devolução dos valores efetivamente devidos, conforme apuração correta do saldo referente ao consórcio cancelado.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 12 de Maio de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:  
  
**MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_