

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00011-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARLY MAIA DOS SANTOS em face do fornecedor LUIZA CRED, através da qual expõe que após receber informação acerca da disponibilidade de cartão de crédito da reclamada, compareceu ao estabelecimento para retirá-lo, ocasião em que realizou a aquisição de um grill. Entretanto, afirma que, ao receber a fatura do cartão, identificou cobrança parcelada no valor de R\$ 16,60 reais, sem ciência da origem do débito, sendo posteriormente informada de que se tratava da contratação de seguro. Aduz que não solicitou, tampouco autorizou, a adesão ao referido serviço, razão pela qual buscou o cancelamento junto a central de atendimento, contudo sem êxito, apesar das tentativas realizadas. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita o cancelamento imediato do seguro vinculado ao cartão, bem como a restituição integral dos valores já pagos indevidamente.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 129 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo o cancelamento do referido contrato e na confirmação do crédito no valor de R\$ 196,10 reais, já lançado na fatura de fevereiro/2026. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca das cobranças devidamente já quitadas, conclui-se a caracterização da 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, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 129, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva

