



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100089301

Eu, **HITALO YURI DO NASCIMENTO SOUSA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo 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 parte consumidora que adquiriu o cartão de crédito das lojas Riachuelo. No dia 19/10/2025, realizou uma compra de produtos em loja, totalizando o valor de R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais), e no ato da compra o consumidor afirma que não foi informado da quantidade de parcelas, mas a atendente parcelou em 8 vezes de R\$ 48,41 (quarenta e oito reais e quarenta e um centavos). A primeira parcela da compra foi gerada no mês de janeiro de 2025, com vencimento em 23/01/2025. Na fatura, além do valor do produto, foram cobrados o seguro Conta Paga no valor de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) e o seguro Compra Premiada no valor de R\$ 6,90 (seis reais e noventa centavos). O consumidor não reconhece a contratação do seguro Conta Paga nem do seguro Compra Premiada.

O reclamante afirma também que, no dia 12 de fevereiro de 2025, recebeu uma carta de notificação informando que, caso a compra não fosse paga, seu nome seria incluído nos órgãos de proteção ao crédito SPC e Serasa, então no mesmo dia, o consumidor realizou o pagamento da fatura do mês anterior, cujo valor total, incluindo juros, foi de R\$ 88,85 (oitenta e oito reais e oitenta e cinco centavos). A segunda parcela foi gerada no dia 15/02/2025, com vencimento para o dia 23/02/2025. O consumidor efetuou o pagamento na mesma data, porém o valor total pago foi de R\$ 72,21 (setenta e dois reais e vinte e um centavos), pois, além do valor da compra, foram cobrados juros, IOF, seguro Compra Premiada e assistência residencial. O consumidor não reconhece nem solicitou seguros e assistências e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja cancelado o os seguros de conta paga, compra premiada e assistência residencial, para que mensalmente a consumidora só pague o valor do produto.

DATA DE RETORNO: 10/03/2025, às 09:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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, 25 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a): Hitalo Yuri do Nascimento Souza
HITALO YURI DO NASCIMENTO SOUSA