



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100022301

Eu, **MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES**, 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 consumidora que é titular de cartão de crédito vinculado à Magazine Luiza e que, desde a contratação do referido produto, vem identificando a incidência de tarifas, taxas e outras cobranças que considera indevidas em sua fatura.

Aduz que os valores cobrados se assemelham a encargos decorrentes da utilização de limite de crédito emergencial ou cheque especial, embora afirme não ter realizado qualquer operação que justificasse a incidência de tais encargos. Sustenta, ainda, que não contratou serviços adicionais, seguros, assistências ou quaisquer produtos acessórios que pudessem ensejar as cobranças questionadas.

Informa que buscou esclarecimentos e a solução da demanda junto à empresa reclamada por diversas oportunidades, porém não obteve êxito na resolução do problema, permanecendo as cobranças em sua fatura sem a devida justificativa.

Diante da situação narrada, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo sua intermediação para a solução do conflito.

Pedido: Requer que a empresa apresente esclarecimentos detalhados acerca da origem e da legitimidade das cobranças realizadas, bem como promova o estorno e/ou a restituição dos valores eventualmente cobrados de forma indevida, com a correspondente regularização de sua conta e de suas futuras faturas.

DATA DE RETORNO: 23/06/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

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, 11 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Maria Francimeire da Silva Rodrigues
MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES