



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100011301

Eu, **MARLY MAIA DOS SANTOS**, 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, há algum tempo, tentou realizar a contratação de um cartão de crédito do Magazine Luíza, contudo, sem êxito. Posteriormente, recebeu mensagem informando a disponibilidade de um cartão em loja. Diante disso, dirigiu-se ao estabelecimento para retirá-lo, ocasião em que realizou a compra de um grill.

Ocorre que, ao receber a fatura do cartão, a consumidora identificou a cobrança do valor de R\$ 16,60 (dezesesseis reais e sessenta centavos), parcelado em 15 (quinze) vezes, sem compreender a origem do referido débito. Em razão disso, buscou esclarecimentos junto à loja, sendo informada de que se tratava da contratação de um seguro.

A consumidora esclarece que, em nenhum momento, solicitou ou autorizou a contratação de qualquer seguro. Ainda, foi orientada a entrar em contato com a central de atendimento do cartão para realizar o cancelamento do referido serviço, porém não obteve sucesso, apesar das tentativas realizadas.

Diante da cobrança que não contratou e da ausência de solução, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, assim, o cancelamento imediato do seguro vinculado ao cartão, bem como a restituição integral dos valores já pagos indevidamente, com a devida informação acerca da forma pela qual será realizada a restituição, seja por estorno na fatura, crédito em conta ou outro meio equivalente.

DATA DE RETORNO: 16/02/2026, às 10:00 horas



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, 04 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Marly maia dos Santos
MARLY MAIA DOS SANTOS