



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100028301

Eu, **MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA**, 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 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 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.**

**DATA DE RETORNO: 25/05/2026, 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, 12 de Maio de 2026.

Consumidor(a): maria lucilene de lima silva  
**MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA**