



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 11/03/2026 às 10:48:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DANIELE OLIVEIRA DA SILVA PEREIRA

CPF do Consumidor: 038.891.323-16

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	26.03.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida

Relato:

Relata a consumidora que, em novembro de 2025, decidiu cancelar o seu cartão de crédito vinculado à Magazine Luiza. Na ocasião, todas as faturas encontravam-se devidamente quitadas, e o funcionário que realizou o atendimento informou que o cartão havia sido cancelado. Contudo, não foi fornecido à consumidora qualquer documento que comprovasse o referido cancelamento.



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

Entretanto, em fevereiro de 2026, a consumidora recebeu uma notificação do Serasa, informando a existência de uma dívida no valor de R\$ 172,47 (cento e setenta e dois reais e quarenta e sete centavos), vinculada à reclamada.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se até uma loja da reclamada para obter esclarecimentos. Ao relatar o ocorrido, foi informada de que o funcionário que havia realizado o atendimento em novembro havia sido desligado da empresa, sob a alegação de que estaria agindo de maneira inadequada no atendimento aos consumidores. Na mesma ocasião, foi informado à consumidora que, segundo os registros da empresa, a dívida seria legítima.

A consumidora contestou a cobrança, porém foi informada pela reclamada de que não seria possível adotar qualquer medida para solucionar a situação, sendo orientada apenas a efetuar o pagamento do débito.

Não obtendo solução junto à empresa, a consumidora decidiu registrar boletim de ocorrência e, posteriormente, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências para a resolução do problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a imediata remoção de seu nome dos cadastros de inadimplentes do Serasa, bem como a confirmação do cancelamento do referido cartão de crédito.

TRATATIVAS

11/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta