

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00010-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ LEOCÁDIO DA SILVA FILHO em face dos fornecedores LUIZA CRED e CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S.A., na qual relata que é titular de cartão de crédito vinculado a empresa Magazine Luiza e que desde a contratação, foram incluídas cobranças referentes a seguro não solicitado. Entretanto, desde o início, tentou cancelar o referido serviço, sem êxito. Contudo, afirma, ainda, que há cerca de três meses solicitou o cancelamento do cartão de crédito, e as cobranças indevidas referentes ao seguro persistiram mesmo após o encerramento da conta. Diante da continuidade das cobranças, buscou solução junto a administradora do cartão, sendo orientado a procurar diretamente a loja Magazine Luiza, o que fez, porém sem obtenção de resolução definitiva para o problema, por esse motivo, solicita o cancelamento imediato do seguro vinculado ao cartão de crédito, a restituição integral dos valores pagos, desde o início das cobranças até a presente data.

Após análise dos autos, foi verificado que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 166, o consumidor não compareceu a referida audiência, tampouco apresentou justificativa para sua ausência ou qualquer solicitação que permitisse o prosseguimento da reclamação. Ressalte-se que a ausência do consumidor ocorreu em razão de não ter sido localizado no endereço por ele próprio informado, sendo dever do consumidor manter seus dados cadastrais atualizados para viabilizar as comunicações processuais e o regular andamento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.166, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú