



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00089-3
Data/Hora de Abertura: 25/02/2025 às 15:01:21
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: HITALO YURI DO NASCIMENTO SOUSA
CPF do Consumidor: 100.289.053-50

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Midway (Riachuelo)	Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento	09.464.032/0001-12	25.02.0564.001.00089-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Serviços Financeiros
Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja
Problema: Renegociação / parcelamento de dívida
Relato:

Relata a parte consumidora que adquiriu o cartão de crédito das lojas Riachuelo. No dia 19/10/2025, realizou uma compra de produtos em loja, totalizando o valor de R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais), e no ato da compra o consumidor afirma que não foi informado da quantidade de parcelas, mas a atendente parcelou em 8 vezes de R\$ 48,41 (quarenta e oito reais e quarenta e um centavos). A primeira parcela da compra foi gerada no mês de janeiro de 2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

com vencimento em 23/01/2025. Na fatura, além do valor do produto, foram cobrados o seguro Conta Paga no valor de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) e o seguro Compra Premiada no valor de R\$ 6,90 (seis reais e noventa centavos). O consumidor não reconhece a contratação do seguro Conta Paga nem do seguro Compra Premiada.

O reclamante afirma também que, no dia 12 de fevereiro de 2025, recebeu uma carta de notificação informando que, caso a compra não fosse paga, seu nome seria incluído nos órgãos de proteção ao crédito SPC e Serasa, então no mesmo dia, o consumidor realizou o pagamento da fatura do mês anterior, cujo valor total, incluindo juros, foi de R\$ 88,85 (oitenta e oito reais e oitenta e cinco centavos). A segunda parcela foi gerada no dia 15/02/2025, com vencimento para o dia 23/02/2025. O consumidor efetuou o pagamento na mesma data, porém o valor total pago foi de R\$ 72,21 (setenta e dois reais e vinte e um centavos), pois, além do valor da compra, foram cobrados juros, IOF, seguro Compra Premiada e assistência residencial. O consumidor não reconhece nem solicitou seguros e assistências e, por esse motivo, procurou a sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja cancelado o os seguros de conta paga, compra premiada e assistência residencial, para que mensalmente a consumidora só pague o valor do produto.

TRATATIVAS

25/02/2025 - Carta

Situação: Aberta