



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 12/05/2026 às 08:28:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA LUCILENE DE LIMA SILVA

CPF do Consumidor: 822.341.913-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Consórcio Luiza	Luiza Administradora de Consórcios Ltda	60.250.776/0001-91	26.05.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

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



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

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.

TRATATIVAS

12/05/2026 - Carta

Situação: Aberta