

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARLY MAIA DOS SANTOS em face do fornecedor LUIZACRED., através da qual expõe que após tentativa frustrada de contratação de cartão de crédito do Magazine Luíza, recebeu comunicação acerca da disponibilidade do referido cartão para retirada em loja física. Ao comparecer ao estabelecimento, efetuou a retirada do cartão e realizou a compra de um grill. Posteriormente, ao analisar a fatura do cartão, constatou a cobrança do valor de R\$ 16,60 (dezesesseis reais e sessenta centavos), parcelado em 15 (quinze) vezes, sem prévia ciência ou anuência quanto à origem do débito. Ao buscar esclarecimentos junto à loja, foi informada de que se tratava da contratação de seguro. A consumidora afirma que não solicitou nem autorizou a contratação de qualquer seguro. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do seguro vinculado ao cartão, bem como a restituição dos valores já pagos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 12, o fornecedor esclareceu que, o crédito no valor de R\$196,10 reais, referente ao lançamento: 01/08 MAGAZINE LUIZA 08005/15 16,60 reais, constará na fatura de 28/02/2026. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 15 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento do seguro, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 15, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú