



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 04/02/2026 às 09:29:13

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: MARLY MAIA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 706.774.173-49

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	26.02.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que, há algum tempo, tentou realizar a contratação de um cartão de crédito do Magazine Luíza, contudo, sem êxito. Posteriormente, recebeu mensagem informando a disponibilidade de um cartão em loja. Diante disso, dirigiu-se ao estabelecimento para retirá-lo, ocasião em que realizou a compra de um grill.



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

Ocorre que, ao receber a fatura do cartão, a consumidora identificou a cobrança do valor de R\$ 16,60 (dezesesseis reais e sessenta centavos), parcelado em 15 (quinze) vezes, sem compreender a origem do referido débito. Em razão disso, buscou esclarecimentos junto à loja, sendo informada de que se tratava da contratação de um seguro.

A consumidora esclarece que, em nenhum momento, solicitou ou autorizou a contratação de qualquer seguro. Ainda, foi orientada a entrar em contato com a central de atendimento do cartão para realizar o cancelamento do referido serviço, porém não obteve sucesso, apesar das tentativas realizadas.

Diante da cobrança que não contratou e da ausência de solução, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, assim, o cancelamento imediato do seguro vinculado ao cartão, bem como a restituição integral dos valores já pagos indevidamente, com a devida informação acerca da forma pela qual será realizada a restituição, seja por estorno na fatura, crédito em conta ou outro meio equivalente.

TRATATIVAS

04/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta