



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2604056400100024301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS , **CNPJ/CPF:** 046.532.753-27 , **Endereço:** Rua 108 - 181 B - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-080 , **Telefone:** (85) 98791-8509 , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv , **CPF/CNPJ:** 02.206.577/0001-80 , **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - CENTRO EMPRESARIAL ITAÚ CONCEIÇÃO/N 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902. **E-mail:** edsonalves84.adv@gmail.com.

Ao(s) 30 de Junho de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS e o(s) Fornecedor(es) Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv, representado pelo(a) Sr(a). ANTONIO EDSON ALVES DA SILVA, inscrito no CPF sob nº 004.208.893-37.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), este reitera os termos da defesa acostada aos autos e informa que de acordo com o relato, o reclamante questiona a cobrança da anuidade em seu cartão de crédito LUIZA PREFMC GOLD, final 0488. O cartão mencionado foi contratado em 07/04/2025, sendo cobrado pela anuidade desde o seu desbloqueio, sem isenção de anuidade. Esclarecemos que a anuidade cobrada está prevista no contrato do seu cartão, conforme cláusula 4. Importante destacar que como cartão Itau card você tem acesso a descontos em diversos parceiros, cinemas, teatros, desconto sem compras online, benefícios da bandeira (Visa/Mastercard) e de acordo com a modalidade, participa de Programa de recompensa de isenção/desconto de anuidade conforme a média de gastos da fatura. Destacamos que devido ao período de renovação, a anuidade passou a ser cobrada em sua fatura, com vencimento em 22/04/2025 em 12 parcelas no valor de R\$14,99. Ainda assim, visando um bom relacionamento, efetuamos o estorno da cobrança da anuidade do valor R\$31,98 em sua fatura com vencimento em 05/2026. Lamentamos que o serviço de envio de mensagens automáticas não tenha atendido às suas expectativas. O crédito, nos valores de 405,60, consta na fatura de 05/2026.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), este(a) reiterou integralmente os termos da reclamação inicial, ressaltando que a fatura de seu cartão de crédito, com vencimento em 22/06, apresentava o valor de R\$ 382,74 (trezentos e oitenta e dois reais e setenta e quatro centavos) antes do fechamento. Contudo, após o fechamento da fatura, o valor foi alterado para R\$ 488,64 (quatrocentos e oitenta e oito reais e sessenta e quatro centavos). Informou, ainda, que, embora discordasse do valor cobrado, efetuou o pagamento integral da fatura para evitar eventuais encargos. Por fim, declarou que pretende realizar o cancelamento do referido cartão de crédito.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

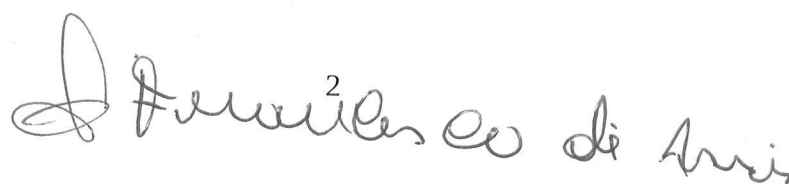
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

Informo que o presente ato foi redesignado para a presente data, a fim de que a empresa reclamada apresentasse esclarecimentos complementares acerca das cobranças discutidas na audiência anterior.

Na ocasião, ao analisar, especialmente no que se refere aos créditos dos valores de R\$ 31,98 (trinta e um reais e noventa e oito centavos) e R\$ 405,60 (quatrocentos e cinco reais e sessenta centavos), relativos ao estorno das cobranças de seguro e anuidade, os quais constariam como créditos na fatura do mês de maio de 2026, verificaram-se divergências quanto aos lançamentos efetivamente realizados. Ademais, ao analisar a fatura com vencimento no mês de junho de 2026, constatou-se o lançamento de uma cobrança no valor de R\$ 185,90 (cento e oitenta e cinco reais e noventa centavos), identificada como "reversão de crédito" (fatura em anexo), operação que consiste no cancelamento ou desfazimento de um crédito anteriormente concedido, fazendo com que o respectivo valor seja novamente lançado em desfavor do consumidor.

O Consumidor(a) por sua vez informou que entrará em contato com o sac da reclamada para requerer o cancelamento do cartão.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.



Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 30 de Junho de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

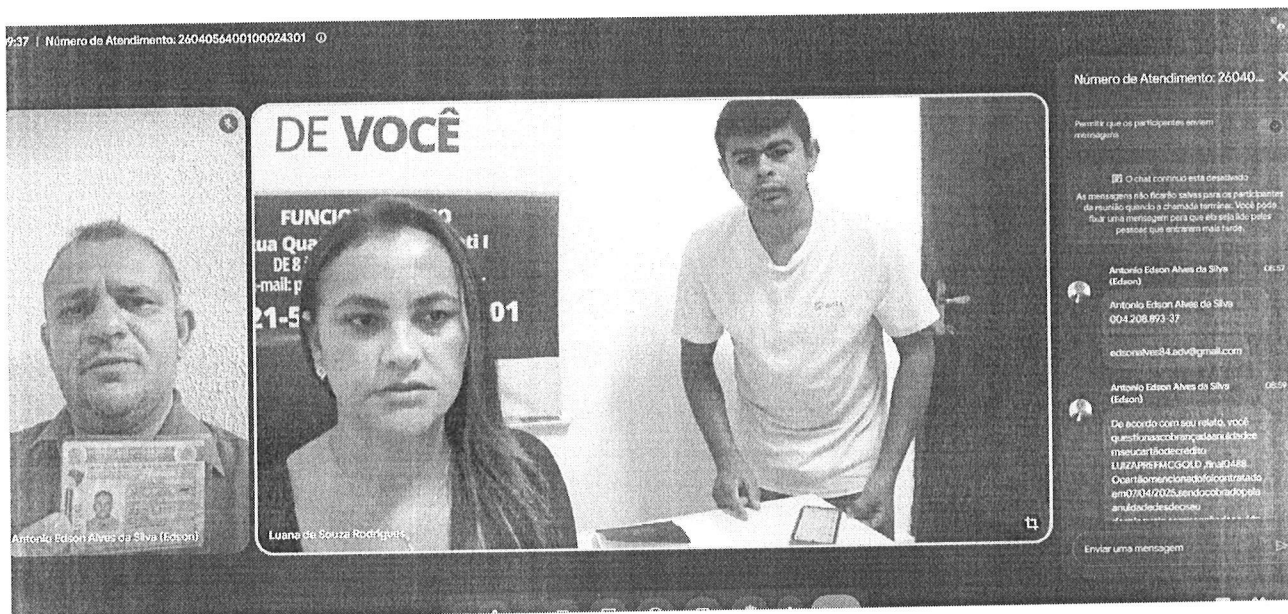
Francisco de Assis ALVES dos Santos

FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

ANTONIO EDSON ALVES DA SILVA (Preposto(a))

Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv (Fornecedor)





PC-00

FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS
108 181
TIMBO
61936-080 MARACANAU - CE

Postagem: 15/06/2026
Vencimento: 22/06/2026
Emissão: 15/06/2026
Previsão prox. Fechamento: 15/07/2026



Resumo da fatura em R\$

Total da fatura anterior	1,92
Pagamento efetuado em 19/05/2026	- 2,00
Saldo financiado	- 0,08
Lançamentos atuais	488,44
Total desta fatura	488,36

Titular **FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS**
Cartão **5305.XXXX.XXXX.0488**

O total da sua fatura é:
R\$ 488,36

Com vencimento em:
22/06/2026

Limite total de crédito:
R\$1.500,00

Preparamos outras opções de pagamento abaixo e ao final da fatura, válidas até a data de vencimento:

Pagamento mínimo:
R\$ 48,84

	Valor em reais	% do total financiado
Valor total financiado	R\$ 439,52	100,00%
Encargos	R\$ 74,72	-
IOF	R\$ 3,06	-
Total a pagar	R\$ 566,14	-
Juros: 17,00 %am - 575,45%aa CET: 17,63 %am - 620,76 %aa		

Parcelas fixas:

R\$77,68 + 10x R\$ 77,68

	Valor em reais	% do total financiado
Valor total financiado	R\$ 497,05	100,00%
Valor solicitado	R\$ 488,36	98,25 %
IOF	R\$ 8,69	1,75 %
Total a pagar	R\$ 854,48	-
Juros Máximos: 12,90 %am - 337,63%aa CET Máximo: 14,13 %am - 399,30 %aa		

Banco Itaú S.A. 341-7 34191.75264 40448.602041 00168.710002 6 00000000000000

Número do Documento 00526404486/0058043
Nome do Pagador/CPF/CNPJ FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS - 046.532.753-27
Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ LUIZACRED S/A SCFI - 02.206.577/0001-80
Endereço do Beneficiário RUA AMAZONAS DA SILVA, 27, 2º A, VILA GUILHERME - SÃO PAULO - SP

recibo do pagador

Nosso Número 175/26404486-0
Valor do Documento R\$ 488,36
Vencimento 22/06/2026
Autenticação Mecânica

Banco Itaú S.A.	341-7	34191.75264 40448.602041 00168.710002 6 00000000000000			
Local de Pagamento Pague sua fatura em qualquer banco, mesmo após a data de vencimento. Dê preferência para o pagamento até a data de vencimento para não gerar encargos e/ou rescisão contratual. Em caso de atraso, os encargos serão cobrados na próxima fatura.					Data de Vencimento 22/06/2026
Nome do Beneficiário/ CNPJ/CPF/Endereço LUIZACRED S/A SCFI - 02.206.577/0001-80 RUA AMAZONAS DA SILVA, 27, 2º A, VILA GUILHERME - SÃO PAULO - SP					Agência / Código Beneficiário 2040/01687-1
Data do Documento 22/06/2026	Número do Documento 00526404486/0058043	Espécie DOC. FT	Aceite N	Data do Processamento 15/06/2026	Nosso Número 175/26404486-0
Uso do Banco	Carteira 175	Espécie R\$	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento R\$ 488,36
Instruções de responsabilidade do beneficiário. Indique o valor que deseja pagar no campo "Valor Pago". Dê preferência ao pagamento total. Não sendo possível, você terá as seguintes opções: (i) pagar quantia a partir do valor constante em Pagamento Mínimo, financiando o restante pelo crédito rotativo; (ii) optar por uma das opções de Parcelas Fixas, pagando o valor exato da parcela até a data do vencimento. O não pagamento poderá gerar inscrição nos órgãos restritivos de crédito.					(-) Descontos / Abatimentos
					(+) Juros / Multa
					(=) Valor Pago
Nome do Pagador/CPF/CNPJ/Endereço/Cidade/UF/CEP FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS - 046.532.753-27 108 181 - TIMBO - 61936-080 MARACANAU - CE - Sacador Avalista:					

Autenticação Mecânica - Ficha de Compensação



Caso você pague um valor entre o mínimo e o total de sua fatura, o saldo restante será cobrado na próxima fatura com juros e impostos. O pagamento do valor total é sempre a melhor opção porque não há cobranças de juros.

O pagamento obrigatório é composto pelo saldo do crédito rotativo e respectivos encargos incidentes no período (R\$ 0,00), prestações referentes a parcelamentos do saldo devedor de períodos anteriores (R\$ 0,00) e valor mínimo de novas transações (R\$ 48,84). Para entender mais sobre o pagamento obrigatório e o pagamento mínimo, acesse seu contrato e a aba "Serviços" no site Itaú Cartões.

Consulte outras opções de parcelamento no final da sua fatura.

Previsão do próximo fechamento: 15/07/2026.

Lançamentos: compras e saques

FRANCISCO DE ASSIS DA SI (final 3632)

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
20/02	DEPOSITO SAO JOSE 04/04	111,11
	ALIMENTAÇÃO MARACANAU	
Lançamentos no cartão (final 3632)		111,11

FRANCISCO DE ASSIS DA SI (final 0488)

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
22/05	MAGAZINE LUIZA 75201/10	104,75
23/05	ANTONIO LUCI-CT F101/03	86,68
	ALIMENTAÇÃO	
01/06	REVERSAO DE CREDITO	185,90
Lançamentos no cartão (final 0488)		377,33

Total dos lançamentos atuais 488,44

Compras parceladas - próximas faturas

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
22/05	MAGAZINE LUIZA 75202/10	104,75
23/05	ANTONIO LUCI-CT F102/03	86,68
Próxima fatura		191,43
Demais faturas		924,68
Total para próximas faturas		1.116,11

Limites de crédito

Valor em R\$

Limite total de crédito	1.500,00
Limite disponível	- 104,43
Limite total utilizado	1.604,43

Limite máximo para saque no Brasil	150,00
Limite máximo para saque no exterior	1.500,00

O limite total de crédito é composto pelos limites de saque. Esses são os seus limites na data de fechamento dessa fatura. Caso queira consultar informações atualizadas sobre o seu limite, consulte nossos canais.

Encargos cobrados nesta fatura

Juros do rotativo	17,57 %	0,00
Juros de mora	1,00 % am	0,00
Multa por atraso	2,00 %	0,00
IOF de financiamento	(0,38 % + 0,00820 % a.d.)	0,00

Fique atento aos encargos para o próximo período (22/06 a 21/07)

Juros Máximos do contrato 17,00 % am 575,45 % aa

Continua...

- Compra presencial**
com o uso do cartão e senha.
- Compra com Contactless**

30 horas

4004 4828 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 970 4828 (demais localidades, somente chamadas de telefone fixo)

De segunda a sábado, das 6h às 22h. Exceto feriados nacionais.
Consultas, informações e serviços transacionais.

acesse
magazineluiza.com.br/luizacred

SAC 0800 724 4845

reclamações, cancelamentos e informações gerais. Todos os dias, 24h

Ouvidoria 0800 570 0011

se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria. Dias úteis, das 9h às 18h

Deficiente auditivo/fala 0800 722 1722

Todos os dias, 24h

Em atendimento à Lei 12.007/09, declaramos que, com exceção dos débitos desta fatura e de despesas eventualmente contestadas, os valores lançados nas faturas anteriores estão quitadas. Esta declaração substitui os comprovantes anteriores.

Você pode pagar sua fatura em nossos canais. Consulte todas as informações e suas despesas nos nossos canais eletrônicos.

Escolha a melhor forma de pagar sua fatura
Pagamento total: é sempre a melhor opção porque não há cobrança de juros.

Pagamento mínimo para crédito rotativo: você pode pagar o valor mínimo indicado no box ou um valor entre o mínimo e total da fatura e financiar o saldo restante pelo crédito rotativo. O saldo será cobrado na fatura seguinte com encargos (juros + IOF). Consulte a taxa aplicável e o CET antes da contratação.

Parcelas fixas: você pode parcelar a sua fatura em parcelas fixas, conforme opções ofertadas. Para contratar, você precisa pagar o exato valor indicado até a data de vencimento da opção de parcelamento que você escolher. Este parcelamento inclui somente o valor total da fatura no momento da contratação e as demais transações serão lançadas normalmente nas faturas seguintes. As parcelas utilizarão o seu limite e vamos liberá-lo após o pagamento de cada parcela.

Atraso: se você não pagar a fatura, não contratar um parcelamento de parcelas fixas ou pagar um valor menor que o Pagamento Mínimo para o Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo (Entrada para Financiamento), quando disponível, até a data de vencimento, você estará em atraso e vamos te cobrar juros e encargos como (i) juros remuneratórios indicados na fatura como "Juros Máximos do contrato" + juros moratórios de 1% ao mês capitalizados diariamente, computados desde a data do vencimento até a data do pagamento, (ii) multa de 2% sobre os valores em aberto e (iii) impostos.

Parcelamento do saldo do cartão: se disponível, você pode contratar este parcelamento que é composto pelo (i) total da fatura atual; (ii) valor total dos parcelamentos de fatura e crédito pessoal contratados sem seguro e (iii) compras parceladas com e sem juros. Consulte o CET antes da contratação e as condições gerais no Contrato.

Portabilidade de crédito: você poderá solicitar a portabilidade das suas operações de crédito rotativo ou parcelamento de fatura em aberto para outra instituição. Para saber mais, consulte nossos canais de atendimento.

Liquidação antecipada: você poderá liquidar antecipadamente a sua operação de financiamento do saldo devedor do cartão, mediante redução proporcional de juros. Consulte nossos canais.

Débito automático para correntistas Itaú: cadastre seu cartão em débito automático pelo app e tenha mais praticidade no pagamento da fatura.

Pagamento antecipado: antes do fechamento da fatura é possível optar pelo pagamento antecipado. Consulte o app ou nossos canais de atendimento.

IOF: se você contratar operações de crédito com a gente, será devido IOF sobre esses valores.

Importante: para evitar acúmulo de encargos e o bloqueio do seu cartão, poderemos debitar da sua conta o valor previsto no box de Pagamento Mínimo para Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo quando disponível. Se quiser cancelar essa autorização, consulte nossos canais de atendimento

Limite para saque (retirada de recursos): os limites são os valores máximos e estão sujeitos à análise de crédito no momento da solicitação.

Atenção! Sua senha é intransferível. Não divulgue para terceiros. Se você perder ou roubar o seu cartão, faça o bloqueio diretamente pelo app ou ligue para nossa central de atendimento e peça o bloqueio. Antes de contratar qualquer operação de crédito, consulte previamente o CET nas faturas ou em nossos canais. Se tiver qualquer dúvida, consulte as condições gerais do seu contrato no site www.itauc.com.br/cartoes.

LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, sociedade anônima fechada, com sede na Rua Amazonas da Silva, n.º 27, Vila Guilherme, Cep: 02051-000, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ n.º 02.206.577/0001-80, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social ("LUIZACRED"):

Novo teto de juros do cartão de crédito

Valor em R\$

Crédito Rotativo / Atraso

Limite máximo de juros:	R\$ 0,00
Juros e encargos financeiros até o momento:	R\$ 0,00
% sobre o limite máximo de juros:	0,00 %

Os juros e encargos que você irá pagar são os apresentados na contratação, e caso ultrapassem o limite máximo, a diferença não será cobrada ou será devolvida em fatura. Válido por cada operação de parcelamento ou rotativo.

Simulação de Compras parc. c/ juros e Crediário (próximo período)

Limite de crédito		1.500,00
Juros da compra parcelada	5,99 % am	102,95% aa
CET da compra parcelada	6,32 % am	110,71 % aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor compra	500,00	97,02 %
Valor do IOF	15,34	2,98 %
Valor total financiado	515,34	100,00%
Valor juros	477,06	
Quantidade de parcelas	24	
Valor da parcela	41,35	
Valor total a pagar	992,40	

O valor do IOF compõe o valor financiado e será incluído nas parcelas.

Ao contratar esse produto, você declara que o pagamento dos valores devidos não compromete sua renda mínima existencial.

Simulação Saque Cash

Limite de saque		520,00
Juros	17,00 % am	575,45% aa
CET	21,23 % am	940,33% aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor saque	500,00	99,38 %
Valor do IOF	3,14	0,62 %
Valor total financiado	503,14	100,00%
Valor juros	85,00	
Valor tarifa	18,00	
Valor total a pagar	606,14	

Demais Taxas de Juros próximo período

De retirada de recursos país	16,50 % am	
De pagamento de contas	6,99 % am	127,51 % aa

FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS,

Pague sua fatura com a opção de parcelamento que melhor cabe no seu bolso!

Oferta válida até o dia do vencimento da sua fatura. Sua taxa de juros máxima de parcelamento é de 12,90% a.m. e 337,63% a.a.

Sem seguro	4 x de R\$ 146,59	6 x de R\$ 109,50	8 x de R\$ 91,56
Valor total financiado	R\$ 492,02 100%	R\$ 493,35 100%	R\$ 494,76 100%
Valor solicitado	R\$ 488,36 99,26 %	R\$ 488,36 98,99 %	R\$ 488,36 98,71 %
IOF	R\$ 3,66 0,74 %	R\$ 4,99 1,01 %	R\$ 6,40 1,29 %
CET Máximo	14,31 % a.m. - 408,97 % a.a.	14,16 % a.m. - 400,90 % a.a.	14,12 % a.m. - 398,77 % a.a.
Total a pagar	R\$ 586,36	R\$ 657,00	R\$ 732,48

Para contratar, **pague o valor exato** da parcela escolhida até o vencimento da fatura. Utilize o mesmo código de barras da fatura para efetuar o pagamento. Se preferir, simule outras opções no nosso app Itaú ou na Central de Atendimento.

Importante: caso a sua fatura esteja em débito automático em uma instituição financeira diferente do Itaú, é necessário realizar o cancelamento desse serviço antes de contratar o Parcelamento de Fatura.

Teto de juros do parcelamento: o teto de juros é o limite máximo que pode ser cobrado, o que significa que não há cobrança acima desse limite. Por isso, se for preciso, vamos fazer créditos na sua fatura.

Aqui na fatura PDF, você pode acompanhar mensalmente o quanto já foi cobrado de juros e o limite para esse parcelamento.

O Parcelamento da Fatura tem incidência de encargos (juros e IOF) e inclui o valor total da fatura no momento da contratação. Outros valores como novas compras e parcelas a vencer, serão cobradas normalmente nas faturas seguintes. A contratação do parcelamento COM seguro é opcional e o valor do seguro será financiado utilizando a mesma taxa de juros, e será efetivada/formalizada com o pagamento da primeira parcela. O valor total do parcelamento comprometerá seu limite de crédito, que será recomposto à medida que as parcelas forem pagas.
A simulação de qualquer opção em um de nossos outros canais, invalida as opções desta fatura.