



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00022-301

Reclamante: MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES, **CPF:** 858.469.023-91, **Endereço:** Rua Capitão Valdemar de Lima - 284 F - Centro - Maracanaú - CE - 61900-025, **Telefone:** (85) 99208-5664.

Reclamado: Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv., **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;

Aos 22 de julho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Jéssica Vanessa Oliveira, inscrita no CPF de nº 068.350.854-79, e-mail: jessica.oliveira@freiregerbasi.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Jéssica Oliveira, esta informa que, Para resolução da questão, efetuamos a suspensão da despesa mencionada para intermediarmos junto ao Estabelecimento/Empresa, no valor total de R\$ 202,80, o crédito poderá ser visualizado na próxima fatura com vencimento em 16/07/2026. Comunicamos que, no processo de análise, caso o estabelecimento apresente novas informações, entraremos em contato com o Senhor(a) previamente. Verificamos que o Seguro Luiza foi contratado junto ao estabelecimento (Magazine Luiza), portanto, não é administrado pelo Banco Itaú Unibanco.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, aceita a proposta de resolução e está ciente que o banco fez a suspensão da cobrança do seguro, que realizou o estorno em 10 de junho, conforme consta na fatura e que depende do estabelecimento se as cobranças continuaram ou não.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda a suspensão do seguro, que foi estornado no dia 10 de junho, conforme verificação da consumidora em audiência, a preposta ainda informou que a suspensão foi feita por parte do banco e que a empresa Magalu foi comunicada da suspensão do seguro, no entanto caso ocorra a comprovação da contratação, o seguro será relançado na fatura, visto que não está sob responsabilidade do banco e sim sob responsabilidade do estabelecimento Magalu.

Ante o exposto, e **ACORDO PARCIALMENTE FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de retorno da cobrança do seguro, a consumidora tratará o cancelamento diretamente com a empresa MAGALU - Magazine Luiza, já que o banco Itaú realizou a suspensão por mera liberalidade, estando ainda em análise por parte do Magazine Luiza, que não pertence ao grupo Itaú/Luizacred. Diante de uma nova cobrança, fica a consumidora ciente que a demanda será com a empresa Magazine Luiza.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 22 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Maria Francimeire da Silva Rodrigues
MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Jéssica Vanessa Oliveira (Preposta)
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv. (Reclamada)

