



**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:** [juridico.brunocoelho@gmail.com](mailto:juridico.brunocoelho@gmail.com).

Ao(s) 27 de Maio 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 Consumidor Sr. FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DOS SANTOS e o Fornecedor Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv, representado pelo Sr. BRUNO COELHO DE LIMA, inscrito no CPF sob nº 070.437.103-08.

Dada a palavra ao preposto, este informou que 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 com o cartão Itaucard você tem acesso a descontos em diversos parceiros, cinemas, teatros, descontos em compras online, benefícios da bandeira (Visa/Mastercard) e de acordo com a modalidade, participa de Programa de recompensas e 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. Esclarecemos que havendo o interesse, você pode avaliar através de nossos canais de atendimento a possibilidade de alteração da modalidade de seu cartão para o que melhor lhe atender. 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. Conforme solicitado, o cancelamento foi realizado com sucesso na data 23/04/20. Em relação ao estorno dos valores cobrados por esse serviço, infelizmente não será possível efetuá-lo, conforme as condições previamente acordadas. Referente ao seguro, ficamos felizes em informar que seu pedido de devolução

de valores foi atendido com sucesso. O crédito, nos valores de 405,60, consta na fatura de 05/2026. Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada.

PROCESSO: 2604056400100024301

Dada a palavra ao consumidor, este informou que já realizou o pagamento da fatura do mês de 05/2026, no valor de R\$ 1,92 (um real e noventa e dois centavos). Ademais, informa que entrará em contato através dos canais de atendimento da reclamada para requerer a diminuição do valor referente à anuidade do referido cartão.

#### **DA CONCILIADORA**

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Contudo, Informo que esta conciliadora, ao analisar o acordo referente ao crédito 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), referentes ao pagamento de seguro e à anuidade, constando os respectivos créditos na fatura do mês de 05/2026, verificou divergências nas informações quanto aos créditos debitados em fatura.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o dia 30 de junho de 2026, às 09h00, ficando desde já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, bem como a reclamada para apresentar, com maior clareza, os respectivos valores referentes aos créditos lançados na fatura do reclamante, devendo comparecer devidamente notificada à audiência vindoura.

Informo que não ficou claro na defesa se os valores remanescentes serão creditados em faturas vincendas, uma vez que, somados durante o ato, demonstraram a existência de créditos pendentes em favor do consumidor.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

