

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2607056400100053301

**Data de retorno do consumidor(a):** 06/08/2026

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO

**CNPJ/CPF:** 069.991.523-65

**Endereço:** Rua 12 - 152 ALTOS - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-270

**Telefone:** (85) 99650-7945

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** CRED-SYSTEM

**Nome Fantasia:** CRED-SYSTEM

**CPF/CNPJ:** 04.670.195/0001-38

**Endereço de Correspondência:**

**Telefone Institucional:** (11) 3357-2000

**E-mail Institucional:** proconjur@credsystem.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que é titular de cartão de crédito vinculado à rede Le Biscuit e que, em determinado momento, decidiu proceder ao seu cancelamento.

Afirma que compareceu a uma das lojas da fornecedora para solicitar o cancelamento do cartão, ocasião em que foi orientada a realizar o procedimento exclusivamente por meio da central de atendimento telefônico. Contudo, aduz que, ao entrar em contato com a referida central, constatou que não há opção disponível para efetivar o cancelamento do cartão, circunstância que vem impedindo a conclusão do procedimento.

Relata, ainda, que, além da dificuldade para cancelar o cartão, passaram a ser lançadas em sua fatura cobranças que afirma não reconhecer, consistentes em encargos e parcelamentos de serviços financeiros, sem que tenha solicitado ou autorizado tais operações.

Sustenta que realizou diversas tentativas de contato com a administradora do cartão, tanto para obter esclarecimentos acerca dos lançamentos questionados quanto para efetivar o cancelamento do cartão, porém não obteve solução satisfatória, permanecendo as cobranças e a impossibilidade de encerramento da relação contratual.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

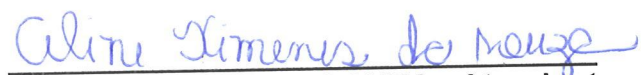
**Pedido:** Requer a consumidora o cancelamento definitivo do cartão de crédito, a exclusão das cobranças referentes aos encargos e parcelamentos de serviços financeiros que afirma não reconhecer, bem como a apresentação de cópia integral do contrato, dos documentos que deram origem aos lançamentos impugnados e dos respectivos esclarecimentos acerca das cobranças realizadas.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

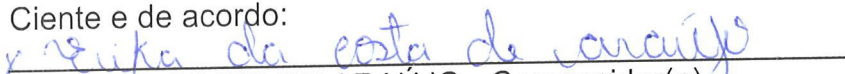
Maracanaú/CE, 27 de Julho de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

  
**ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_