



**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:** 2602056400100046302,2602056400100046301

**Reclamante/Consumidor(a):** MARIA LÚCIA SANTOS NASCIMENTO, **CNPJ/CPF:** 424.329.283-34, **Endereço:** Rua 6 – 1833, RESIDÊNCIA 2 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-335, **Telefone:**

**Reclamado/Fornecedor:** CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTÕES S/A, **CPF/CNPJ:**12.109.247/0001-20, **Endereço:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - 1309, ANDAR 11 - Jardim Paulistano - São Paulo - SP – 01452-002, representado pelo(a) Sr(a). EDUARDO HENRIQUE DA SILVA, inscrito no CPF sob nº 062.797.924-63 bem como a preposta, MARIA EDUARDA ROBERTO BARBOSA DA SILVA, inscrita no CPF sob nº 143.004.764-03. E-mail: [correspondencia@mattoscavalcanti.adv.br](mailto:correspondencia@mattoscavalcanti.adv.br). Documentos apresentados: carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos

**Reclamado/Fornecedor:** FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO, **CPF/CNPJ:**26.405.883/0001-03, **Endereço:** Rua Iguatemi - ANDAR 19 PARTE - Número 151 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 01451- representado pelo(a) Sr(a) Flávia Ferreira de Abreu, inscrita no CPF sob nº089.972.566-02. E-mail: [proconreturn@paradvogados.com.br](mailto:proconreturn@paradvogados.com.br). Documentos apresentados: carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos

Ao(s) 20 de Abril de 2026 às 11h00, na sala de sessão virtual do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora a Sra. MARIA LÚCIA SANTOS NASCIMENTO, e os Fornecedores CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTÕES S/A e FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NÃO PADRONIZADO.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTOES S/A este informa que após análise do relato apresentado pela consumidora identificamos que ela possui o cartão Total Óticas que foi aderido em 27/01/2023. Nossa equipe interna realizou uma análise minuciosa de segurança, com o objetivo de averiguar possíveis irregularidades. Após criteriosa verificação, não foram identificadas irregularidades na adesão ao cartão:

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.  
**E-mail:** [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br) - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

- O documento não possui indícios de fraude;
- A biometria foi validada sem divergências;
- O número de celular e endereço cadastrados conferem via bureau em nome da titular;

Em atenção ao relato identificamos que no dia 27/01/2023 foi efetuada uma compra parcelada em 10 parcelas no valor de R\$ 125,00. Identificamos que o último pagamento foi efetuado em 01/12/2023 no valor de R\$ 297,03, referente a fatura com vencimento em 25/11/2023, gerou fatura para o mês subsequente no valor de R\$ 148,25.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NÃO PADRONIZADO, esta Informa que já foi enviada a Resposta, documentos de comprovação, termo de cessão e carta de preposição através do e-mail. Primeiramente, cumpre ressaltar que o débito foi proveniente de contrato realizado junto a CREDZ/DMCARD e, após a cessão, a empresa FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI RESPONSABILIDADE LIMITADA teve o direito de cobrança do débito. Embora o consumidor alegue desconhecer o débito, trata-se de contrato de vínculo junto a CREDZ/DMCARD, conforme documentos em anexo que demonstra que o crédito cedido é VALIDO. Desta forma, a presente demanda deverá ser considerada resolvida uma vez que a reclamada trouxe aos autos esclarecimentos, documentos de comprovação da contratação e proposta de acordo. Considerando a validade da cobrança, as propostas constam do tópico de defesa próprio, pelo qual oferece pagamento a vista com 28,92% de desconto no valor de R\$845,20, e parcelado em até 18 parcelas (uma entrada de R\$58,69 + 17 parcelas de R\$53,11) com vencimento em 28/04/2026.

Caso o reclamante tenha interesse em quitar o débito, deverá entrar em contato preferencialmente por e-mail, através do endereço [proconreturn@paradvogados.com.br](mailto:proconreturn@paradvogados.com.br), informando nome completo, CPF e-mail atualizado e data para primeiro pagamento. Caso prefira ligação ou WhatsApp, deverá entrar em contato através do 31 99940-4265, com a Dra. Thays Ferrarezi, este contato é EXCLUSIVAMENTE para acordos e boletos.

Dada a palavra a consumidora, esta informa que discorda dos esclarecimentos prestados por parte das reclamadas e ressalta que todos os débitos referente ao cartão estão devidamente quitados.

#### **DO CONCILIADOR**

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, os representantes dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), não qual não foi aceita.

O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as via judiciais.

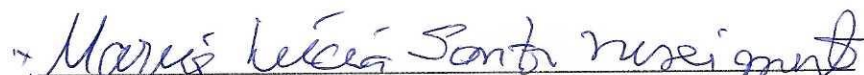
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprir 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, 20 de Abril de 2026.

  
\_\_\_\_\_  
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

  
\_\_\_\_\_  
MARIA LÚCIA SANTOS NASCIMENTO (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

EDUARDO HENRIQUE DA SILVA(Preposto(a))

CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTÕES S/A(Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

FLÁVIA FERREIRA DE ABREU(Preposto(a))

FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISSEGMENTOS NPL IPANEMA VI -  
NÃO PADRONIZADO(Fornecedor)

Processo: 260205640010

Do esclarecimento da br...  
serem o mesmo da DMC...  
e já estão colacionados e...  
obrigado.

Eduardo Henrique 11:06

A futura com verificação...  
260205640010 e no valor de R\$...  
não foi cumprida, resultan...  
cobrança de...  
encargos para o mês seg...  
assim sucessivamente.

Mariana Barbosa 11:09

A Ipanema VI encerra o...  
nome da consumidora nã...  
negativada.

Eduardo Henrique 11:44

\*Correspondência Matto...  
-correspondencia@matto...  
nsladu.br

Enviar uma mensagem