



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: 2602056400100011301

Reclamante/Consumidor(a): MARLY MAIA DOS SANTOS, **CNPJ/CPF:** 706.774.173-49, **Endereço:** Rua 62 - 205 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-260, **Telefone:** (85) 98907-9801.

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:** evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br.

Ao(s) 17 de Março de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situado na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora Sra. MARLY MAIA DOS SANTOS, e o Fornecedor Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv, representado pelo(a) Sr(a).EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA, inscrita no CPF sob nº 076.561.125-29.

Dada a palavra à preposta do fornecedor reclamado Luizacred S.A. S.C. Crédito, Financiamento e Investimento, Sra. EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA, esta informa que o pedido de devolução referente ao seguro do cartão de crédito LUIZA OURO MASTERCARD GOLD, final 3678, foi aprovado. Esclarece que o crédito no valor de R\$ 196,10 (cento e noventa e seis reais e dez centavos), referente ao lançamento de agosto/2025 – Magazine Luiza, correspondente à parcela 01/15 no valor de R\$ 16,60 (dezesesseis reais e sessenta centavos), consta na fatura com vencimento em fevereiro/2026

Dada a palavra a consumidora reclamante, a Sra. MARLY MAIA DOS SANTOS, esta informa que está de acordo, ressaltando a importância do cancelamento do seguro, o qual não foi contratado por ela. Destaca, ainda, que está ciente das alegações apresentadas pela preposta do fornecedor.

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, o(a) representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos acerca da demanda apresentada pelo(a) consumidor(a), bem como ofertou proposta de acordo, a qual foi aceita, consistente

no cancelamento do referido contrato e na confirmação do crédito no valor de R\$ 196,10 (cento e noventa e seis reais e dez centavos), já lançado na fatura de fevereiro/2026. Registra-se, ainda, que o(a) representante realizou, anteriormente ao ato, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

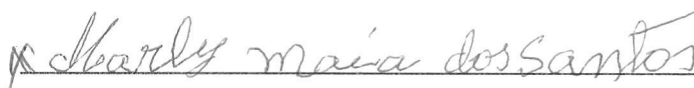
Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Maracanaú, 17 de Março de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))



MARLY MAIA DOS SANTOS (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA(Preposto(a))

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

The image is a screenshot of a Zoom meeting. On the left, a woman with long dark hair and glasses, identified as Evelyn Elias Marinho dos Santos Flauz, is holding up a document. On the right, a woman with dark hair, identified as Lúcia de Souza Rodrigues, is seated in a chair. In the background of the right window, another person is partially visible. A chat window is open on the right side of the screen, displaying a message in Portuguese: "O crédito, no valor de R\$196,10, referente ao lançamento: 0408 MAGAZINE LUIZA DBD 01/15 R\$ 10, 00, consta na fatura de 26/02/2026." The chat also shows a timestamp of 10:24 and the name Evelyn Elias Marinho dos Santos Flauz. At the bottom of the screen, the Zoom control bar is visible, showing the time 0:48 and the process ID PROCESSO: 2602056400100011301.

PROCESSO: 2602056400100011... X

Seu pedido de verificação teve êxito no seguro do cartão de crédito LUIZA OUBO MASTERCARD GOLD final 3678 foi aprovado.

O crédito, no valor de R\$196,10, referente ao lançamento: 0408 MAGAZINE LUIZA DBD 01/15 R\$ 10, 00, consta na fatura de 26/02/2026.

10:24
a sra. esta me ouvindo?

10:25
srs. vc esta em audiência

E Evelyn Elias Marinho dos Santos Flauz 10:30
Oi, consegue me ouvir?

10:34
sim

vc esta me ouvindo?

Enviar uma mensagem

0:48 | PROCESSO: 2602056400100011301