

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100022301

RECLAMANTE: MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES **CPF:** 858.469.023-91

RECLAMADA: LUIZACRED S.A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO **CNPJ:** 02.206.577/0001-80

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA FRANCIMEIRE DA SILVA RODRIGUES em face do fornecedor LUIZACRED S.A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, através da qual expõe que é titular de cartão de crédito vinculado à Magazine Luiza e que identificou a incidência de tarifas e encargos que reputa indevidos em suas faturas, sem que tenha realizado operações ou contratado serviços que justificassem tais cobranças. Aduz que buscou esclarecimentos e a solução administrativa da demanda junto à empresa reclamada, porém não obteve êxito, permanecendo as cobranças sem a devida comprovação de sua origem ou fundamento contratual. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que a empresa apresente esclarecimentos acerca da origem e da legitimidade das cobranças realizadas, bem como promova o estorno e a restituição dos valores eventualmente cobrados de forma indevida.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 41 dos autos, o fornecedor esclareceu que procedeu à suspensão da cobrança no valor de R\$ 202,80 reais, com previsão de lançamento do respectivo crédito na fatura subsequente, permanecendo a contestação sob análise. Esclarece, ainda, que o Seguro Luiza foi contratado diretamente junto à Magazine Luiza, não sendo administrado pelo Banco Itaú. Facultada a palavra à parte reclamante, esta manifesta concordância com a proposta de resolução apresentada, declarando ciência de que a instituição financeira procedeu à suspensão da cobrança do seguro e efetuou o estorno do valor correspondente. Aduz que a continuidade das cobranças dependerá das providências adotadas pelo estabelecimento responsável pela contratação do serviço.

Importante ressaltar que na hipótese de retomada da cobrança do seguro, a consumidora deverá tratar do cancelamento diretamente com a Magazine Luiza, responsável pela contratação do serviço, uma vez que a suspensão promovida pelo Banco Itaú ocorreu por liberalidade e a análise permanece sob responsabilidade da referida empresa.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, ao apresentar esclarecimentos acerca das cobranças realizadas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 30/07/2026 08:23:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 41, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.29 13:43:28
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú