

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100053301**RECLAMANTE:** ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO **CPF:** 069.991.523-65**RECLAMADA:** CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO LTDA **CNPJ:** 04.670.195/0001-38

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO em face do fornecedor CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO LTDA, através da qual expõe ser titular de cartão de crédito vinculado à rede Le Biscuit e que, diante de seu interesse em encerrar a relação contratual, solicitou o cancelamento do cartão. Ao comparecer à loja, foi orientada a realizar o procedimento exclusivamente por meio da central de atendimento telefônico. Contudo, ao buscar o referido canal, constatou a ausência de opção para efetivação do cancelamento, impossibilitando o encerramento do vínculo. Além disso, a consumidora afirma ter identificado em sua fatura cobranças não reconhecidas e não autorizadas, referentes a encargos e parcelamentos de serviços financeiros que sustenta não ter contratado. Apesar das diversas tentativas de contato com a administradora para contestar os lançamentos e solicitar o cancelamento do cartão, não obteve solução administrativa, permanecendo as cobranças e a impossibilidade de encerramento da relação contratual. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora cancelamento definitivo do cartão de crédito, a exclusão das cobranças referentes aos encargos e parcelamentos de serviços financeiros 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.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 14-16, a empresa esclareceu que os encargos incidentes decorrem exclusivamente do atraso no pagamento da fatura, estando expressamente previstos nas cláusulas 8.5, 8.5.2 e 8.6 do Contrato, bem como na cláusula 1.13 do Resumo do Contrato. Da mesma forma, a cobrança da Anuidade Diferenciada possui previsão contratual nas cláusulas 1.4, 2.1, alínea e 4.3 do Resumo do Contrato, bem como nas cláusulas 1, inciso II, 7 e 7.1 do Contrato, não se tratando de cobrança indevida ou de serviço não autorizado. Aduz ainda, que o cartão foi devidamente cancelado atendendo ao pleito da consumidora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão na data, 10 de agosto de 2026, conforme manifestação constante às fls. 59 dos autos, ocasião em que informou que a demanda foi devidamente solucionada, tendo sido realizado o cancelamento do cartão, bem como a liquidação do débito existente.

Diante da manifestação da reclamante e os devidos esclarecimentos da parte fornecedora, 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, 12 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 02/09/2026 08:20:43-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao cancelamento do cartão de crédito, bem como a manifestação da parte autora no retorno da Carta Eletrônica, conforme manifestação, constante às fls. 59, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:09:01
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**