



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 27/07/2026 às 11:23:04

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ERIKA DA COSTA DE ARAÚJO

CPF do Consumidor: 069.991.523-65

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CRED-SYSTEM	CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	04.670.195/0001-38	26.07.0564.001.00053-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

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.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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.

TRATATIVAS

27/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta