

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100010301

RECLAMANTE: DANIEL DA SILVA LIMA **CPF:** 850.687.993-00

RECLAMADA: C&A PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **CNPJ:** 49.173.791/0001-40

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DANIEL DA SILVA LIMA em face do fornecedor C&A PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, através da qual expõe que, em junho do corrente ano, ao tentar utilizar cartão de crédito emitido pela reclamada em uma de suas lojas físicas, a transação recusada, sendo posteriormente informado de que o cartão se encontrava bloqueado. Embora tenha buscado esclarecimentos junto aos canais de atendimento da empresa reclamada, não obteve solução efetiva, limitando-se a empresa a orientá-lo a aguardar, sem informar prazo ou apresentar justificativa para o bloqueio. Sustenta, ainda, que, até a presente data, o cartão permanece bloqueado e o respectivo limite de crédito indisponível, apesar de manter suas obrigações financeiras regularmente adimplidas, não tendo sido apresentada justificativa plausível para a restrição imposta. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o desbloqueio do cartão de crédito bem como a revisão e o aumento do limite de crédito disponibilizado.

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. 15-18, a empresa esclareceu que foi identificada deterioração no perfil financeiro do consumidor, marcada pela recorrência de atrasos no pagamento das faturas, circunstância que elevou o nível de risco associado à conta. Diante desse cenário, foi realizada a redução do limite de crédito anteriormente disponibilizado. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 17 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 49 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 20 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 08/09/2026 10:23:43-0300
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 ao consumidor quanto ao bloqueio do cartão, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 49, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.02 13:17:26
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú