

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

RECLAMAÇÃO: 26.09.0564.001.00037-3

BRASIL CARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA., empresa devidamente inscrita no CNPJ n.º 03.130.170/0001-89, com sede na Avenida Jorge Vieira, n.º 257, nesta cidade de Monte Belo, Estado de Minas Gerais, conforme cópia do Contrato Social anexa, com acatamento e respeito à presença de Vossa Excelência, nos autos da Reclamação acima epigrafada, em que figura como reclamante **MARIA DANIELE OLIVEIRA DA SILVA PEREIRA**, vem manifestar e esclarecer o seguinte:

Trata-se de reclamação iniciada acima indicada, onde a mesma alega que foi surpreendida por uma carta de cobrança junto a reclamada e afirma que não possui nenhum vínculo e desconhece qualquer contratação, procurando o Procon para os devidos esclarecimentos.

A reclamada, por sua vez, sempre agindo com boa-fé e transparência, informa que tem interesse na conciliação, apresentando análise de fraude a seguir.

Após o recebimento da presente reclamação e realização de análise minuciosa dos registros internos relacionados ao caso,

Constatou-se que, no momento da contratação, houve o envio e validação da documentação cadastral da titular por meio dos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição, incluindo procedimento de validação biométrica e conferência documental, os quais foram devidamente aprovados e registrados em sistema na mesma data da contratação. Verificou-se ainda que os dados cadastrais informados apresentam compatibilidade com as informações disponíveis para consulta, especialmente no que se refere ao endereço cadastrado, inexistindo registros de alterações cadastrais posteriores que pudessem indicar utilização indevida da conta ou do cadastro.

Também foi identificado que o número telefônico informado durante a contratação se encontra vinculado ao titular cadastrado, não tendo sido constatados indícios de adulteração cadastral, acessos suspeitos ou qualquer outra ocorrência capaz de caracterizar fraude na abertura da conta ou na formalização da operação. Ademais, não foram localizados registros de contatos anteriores questionando a contratação ou comunicando eventual uso indevido dos dados cadastrais.

A análise demonstrou ainda que existe débito pendente decorrente da operação contratada, não havendo registro de pagamentos relacionados à compra em questão. Ressalta-se que a existência do débito decorre do não adimplemento das parcelas contratadas, circunstância que motivou a adoção das medidas de cobrança cabíveis.

Importante esclarecer que, embora existam elementos suficientes para comprovar a regularidade da contratação e afastar a hipótese de fraude, a instituição financeira não possui controle sobre

a efetiva entrega, retirada ou utilização do produto adquirido, uma vez que tais procedimentos são inerentes à operação comercial vinculada à venda. Da mesma forma, eventual cancelamento da compra depende de autorização expressa do estabelecimento responsável pela comercialização do produto, não podendo ser realizado unilateralmente pela administradora do crédito.

Diante de todos os elementos analisados, especialmente a existência de documentação validada no ato da contratação, a compatibilidade dos dados cadastrais, a ausência de indícios de invasão, adulteração ou utilização indevida do cadastro, bem como a regular formalização da operação, conclui-se pela inexistência de fraude, motivo pelo qual a contestação apresentada não encontra respaldo nos registros apurados, permanecendo o débito regularmente constituído e exigível. **RESOLUÇÃO: NÃO É FRAUDE.**

CONCLUSÃO

Isto posto e após criteriosa análise, a Reclamada tem plena convicção sobre a legitimidade da contratação do cartão de crédito contratado pela Reclamante e da ausência de qualquer irregularidade praticada, motivo pelo qual encaminha a documentação anexa para comprovação dos fatos acima expostos e pugna pelo arquivamento definitivo desta reclamação.

No mais, colocamo-nos ao inteiro dispor desse Procon para quaisquer outros esclarecimentos julgados necessários.

De Monte Belo/MG, 25 de junho de 2026.

Departamento Jurídico
BRASIL CARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA