



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100054301

Eu, **Lucileuda Alves dos Santos**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, em fevereiro de 2025, adquiriu um aparelho telefônico em uma loja parceira da reclamada, a qual utiliza o sistema de seguros oferecido pela reclamada. Na ocasião da compra, recebeu a informação de que também lhe seria disponibilizado um cartão de crédito vinculado à reclamada.

Após transcorrido determinado período sem o recebimento do cartão, a consumidora entrou em contato com a loja para obter esclarecimentos, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que o cartão havia sido entregue em endereço diverso daquele em que reside. Em razão desse fato e por questões de segurança, solicitou o bloqueio do cartão, a fim de impedir sua utilização por terceiros.

Posteriormente, ao entrar em contato com a central de atendimento da reclamada para solicitar o cancelamento do cartão, teve seu pedido negado, sendo informada de que um novo cartão seria emitido e encaminhado ao seu endereço. Após o recebimento do novo cartão, a consumidora tentou utilizá-lo, porém verificou que o mesmo não funcionava, tanto na modalidade de pagamento por aproximação quanto mediante inserção no terminal de pagamento.

Diante da impossibilidade de utilização do cartão e por não possuir interesse em mantê-lo, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para solicitar seu cancelamento. Nessa oportunidade, foi informada de que o cancelamento do cartão estava condicionado ao cancelamento do benefício Brasil Card Saúde e que, caso este fosse cancelado antes do prazo de um ano, haveria incidência de multa contratual.

Assim, a consumidora aguardou o decurso do referido prazo para efetuar o cancelamento. Contudo, ao realizar nova solicitação por meio da central de atendimento, foi informada de que o cancelamento não poderia ser realizado em razão da existência de um benefício vinculado ao Brasil Card Saúde. A consumidora esclarece que jamais utilizou referido benefício e que também não realizou qualquer formalização ou manifestação de vontade para aderir a esse serviço.

Além disso, informa que continuou efetuando o pagamento das faturas emitidas, exclusivamente para evitar a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, embora não



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

tenha conseguido utilizar os serviços vinculados ao cartão.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido: Ao final, a consumidora requer o cancelamento integral do cartão de crédito, bem como de qualquer vínculo com o benefício Brasil Card Saúde. Requer, ainda, o estorno dos valores pagos nas faturas, uma vez que efetuou os pagamentos apenas para evitar a inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes, sem ter usufruído dos serviços ou benefícios oferecidos.

DATA DE RETORNO: 07/07/2026 , às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2026.

Consumidor(a):

Lucileuda Alves dos Santos
Lucileuda Alves dos Santos