

PROCESSO F.A Nº:2604056400100004301

RECLAMANTE: FRANCISCO NASCIMENTO DE ALMEIDA **CPF:** 165.557.323-34

RECLAMADA: BRASILCARD **CNPJ:** 03.130.170/0001-89

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO NASCIMENTO DE ALMEIDA em face do fornecedor BRASILCARD, através da qual expõe, ter contratado cartão de crédito junto à reclamada em novembro de 2025. Contudo, até abril de 2026, não recebeu o referido cartão, embora tenha constatado a emissão de faturas em seu nome. Informa, ainda, que realizou diversas tentativas de contato para solução da demanda, sem êxito, diante do fornecimento de informações genéricas e do reiterado descumprimento dos prazos informados pela reclamada. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a entrega do cartão de crédito contratado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, houve o não comparecimento da parte reclamante, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 87. Posteriormente, o consumidor apresentou manifestação requerendo a remarcação da audiência, razão pela qual foi designada nova assentada, conforme consta na manifestação, às fls. 89. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação às fls. 94, o fornecedor esclareceu que procederá com a exclusão total do débito em aberto do cliente por se tratar de juros de atraso. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do cartão, 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, 07 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 08/07/2026 08:25:53-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 94, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.07 14:53:20 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú