



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 05/03/2026 às 12:24:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GABRIELA DO NASCIMENTO SOUSA

CPF do Consumidor: 058.610.853-07

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BrasilCard	Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	03.130.170/0001-89	26.03.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que possui uma dívida no valor de R\$ 530,90 (quinhentos e trinta reais e noventa centavos) junto à reclamada, referente ao mês de julho de 2024. Informa que seu nome encontra-se inscrito no SPC, razão pela qual buscou realizar negociação do débito.



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

Contudo, ao tentar efetuar a negociação por meio do aplicativo da empresa, verificou que o valor da dívida estava sendo apresentado como R\$ 1.556,90 (mil quinhentos e cinquenta e seis reais e noventa centavos), quantia que corresponde a valor quase três vezes superior ao montante original.

A consumidora relata ainda que tentou entrar em contato com a empresa por meio do WhatsApp, com o intuito de negociar o débito. Entretanto, afirma que apenas recebeu propostas de pagamento que não possui condições financeiras de arcar no momento.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da composição do valor atualmente apresentado, bem como a possibilidade de negociação tomando como base o valor original da dívida.

TRATATIVAS

05/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta