

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100021301**RECLAMANTE:** JOSE NOGUEIRA LIRA **CPF:** 120.498.593-68**RECLAMADA:** BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA **CNPJ:** 03.130.170/0001-89

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSE NOGUEIRA LIRA em face do fornecedor BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA., através da qual expõe que é titular de cartão de crédito administrado pela reclamada e que, em determinado período, deixou de efetuar o pagamento da fatura mensal. Relata que, posteriormente, celebrou acordo com a administradora visando à regularização do débito. Contudo, afirma que, no mês subsequente, não conseguiu visualizar a fatura para pagamento, circunstância que ocasionou a incidência de novos encargos e a emissão de cobranças em valores significativamente superiores. Sustenta que não compreendeu a origem e a composição dos valores cobrados, sobretudo diante do expressivo aumento do débito após a celebração do acordo. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos detalhados acerca da composição das faturas e dos valores cobrados, bem como a apresentação de proposta de negociação compatível com sua atual condição financeira.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação à fl. 96 dos autos, o representante da BRASIL CARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA. apresentou proposta de acordo para quitação do débito, a qual não foi aceita pelo reclamante. Em defesa de fls. 24 a 27, a reclamada esclareceu que o consumidor possui dois cartões de crédito, sendo que o cartão BCARD Privat se encontrava regular, sem pendências financeiras, e que o débito discutido se refere ao cartão BCARD Visa, cujas faturas foram objeto de pagamentos parciais, ocasionando o refinanciamento do saldo devedor e a incidência dos encargos contratuais previstos. Sustentou que os valores cobrados decorreram do inadimplemento das faturas e da aplicação das cláusulas contratuais previamente aceitas pelo consumidor, inexistindo qualquer irregularidade ou abusividade na cobrança. Informou, ainda, que, por mera liberalidade, apresentou propostas para quitação do débito nas modalidades à vista e parcelada, requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Destaca-se que o consumidor não relatou nenhuma irregularidade da empresa, somente buscou o órgão para uma tentativa de renegociação. A empresa reclamada atendeu chamado do PROCON, comparecendo a audiência e apresentando proposta, concluindo que esta atuou em consonância com o princípio da boa-fé objetiva. Salienta-se que o direito consumerista assegura proteção ao consumidor contra cobranças abusivas, mas não obriga a empresa a aceitar os termos da parte consumidora, quando é ofertado uma proposta de

acordo, como também o consumidor não está obrigado a aceitar os termos da reclamada. Importa relembrar que este órgão atua na esfera administrativa, não dispondo de meios coercitivos para compelir as partes a transação ou impor que os fornecedores aceitem de forma integral a situação do consumidor em relação às suas dívidas.

Assim, diante do relatado, tendo em vista que não foram relatadas irregularidades e a reclamada apresentou esclarecimentos formais, bem como o interesse do consumidor era unicamente a renegociação, este órgão não pode compelir as partes a transigir. Sendo assim, a reclamação se caracteriza como **FUNDAMENTADA / ATENDIDA**. Faço conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 27/07/2026 10:13:10-0300

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

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a renegociação de cobrança de valores decorrentes de contrato de cartão de crédito, em razão do inadimplemento parcial das faturas pelo consumidor. No curso do procedimento administrativo, restou demonstrado que a reclamada apresentou proposta de negociação para quitação do débito, não aceita pelo consumidor. Assim sendo, como se trata somente de pedido de tentativa de renegociação e este órgão não pode obrigar as partes a transigir, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / ATENDIDA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:7998878449
Dados: 2026.07.24 13:38:45
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú