



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2026 às 10:11:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Lucileuda Alves dos Santos

CPF do Consumidor: 509.547.923-00

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	26.06.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

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.



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

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 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.

TRATATIVAS

26/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta