

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00035-301

RECLAMANTE: FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA **CPF:** 031.249.383-56

RECLAMADA: BRASILCARD LTDA **CNPJ:** 15.436.940/0001-03

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor FRANCISCO WELLINGTON MACHADO DE OLIVEIRA em face da fornecedora BRASILCARD LTDA, na qual relata que em junho de 2026, quitou integralmente todas as suas dívidas junto à empresa reclamada, por meio do aplicativo oficial da SERASA. Aduz que, embora seu nome tenha sido retirado dos cadastros de inadimplentes do SERASA, a reclamada continua realizando cobranças, alegando a existência de um débito no valor de R\$ 491,20 (quatrocentos e noventa e um reais e vinte centavos), referente a juros decorrentes de suposto pagamento em atraso. O reclamante afirma que a quitação foi realizada conforme as condições disponibilizadas e acordadas por meio do aplicativo oficial do SERASA, razão pela qual discorda da cobrança posteriormente apresentada, contudo ainda não conseguiu estabelecer contato com a BrasilCard para solucionar a demanda. Diante dos fatos narrados, o consumidor requer que a empresa apresente os devidos esclarecimentos acerca da cobrança questionada e promova a anulação das cobranças consideradas indevidas..

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 21, a BrasilCard afirmou ter plena convicção sobre a legitimidade da dívida e ausência de qualquer irregularidade praticada, por mera liberalidade e por razões de custo/benefício, promoveu a baixa definitiva do nome do reclamante junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito. O consumidor aceitou a proposta de acordo apresentada pela fornecedora.

Diante da composição realizada em audiência com objetivo de conciliação, à fl.21, verifica-se que a demanda foi devidamente solucionada na esfera administrativa, atendendo aos princípios da boa-fé objetiva da reparação consensual previstos no Código de Defesa do Consumidor. Em razão disso classifica-se a presente 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, 09 de setembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 23/09/2026 14:59:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Analisando que ocorreu composição entre as partes com aceitação da proposta da reclamada por parte do consumidor, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:29:20
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú