

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100054301

Data de retorno do consumidor(a): 07/07/2026

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Lucileuda Alves dos Santos

CNPJ/CPF: 509.547.923-00

Endereço: Rua Nossa Senhora da Conceição - 211 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-350

Telefone: (85) 98529-6854

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BrasilCard

Nome Fantasia: BrasilCard

CPF/CNPJ: 03.130.170/0001-89

Endereço de Correspondência: Avenida Jorge Vieira - Avenida Jorge Vieira 257 - Bairro Paranazinho - Paranazinho - Monte Belo - MG - 37115-000

Telefone Institucional: (35) 3573-2600

E-mail Institucional: procongrupoadrianocobuccio@brasilcard.net

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



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

PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Lucileuda Alves dos Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): Lucileuda Alves dos Santos