

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00012-301

Reclamante: JOSEFA RODRIGUES DE JESUS SILVA, **CPF:** 196.154.003-78, **Endereço:** Travessa São José - 122 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE – 61917-400, **Telefone:** (85) 99229-0769.

Reclamado: Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda, **CNPJ:** 03.130.170/0001-89, **Endereço:** Avenida Jorge Vieira - Avenida Jorge Vieira 257 - Bairro Paranazinho - Paranazinho - Monte Belo - MG – 37115-000.

Reclamado: J ALVES E OLIVEIRA LTDA, **CNPJ:** 41.426.966/0001-72

Aos 11 de maio de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Marina Campos de Queiroz Alves, inscrita no CPF de nº063.754.403-00, e-mail: marina@grupozenir.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Marina Campos esta informa que, a consumidora firmou contrato de financiamento com a BrasilCard em 36 (trinta e seis) parcelas, conforme instrumento contratual devidamente assinado, e não em 12 (doze) parcelas, como relatado na reclamação. Dessa forma, para a devida elucidação dos fatos e melhor compreensão do caso, faz-se necessária a participação da instituição financeira BrasilCard, tendo em vista que a contratação e as condições do financiamento foram pactuadas diretamente com esta, afastando-se, assim, eventual responsabilidade da empresa J. Alves e Oliveira LTDA quanto à divergência apontada pela consumidora.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora, concordou com a redesignação da nova audiência. Disse que no ato da contratação, não foi informada de nenhum seguro e que o acordo para a compra era de 12 parcelas. A consumidora ainda ficou de apresentar os comprovantes para demonstrar que efetuou o pagamento das parcelas.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, a conciliadora achou por bem o reagendamento da audiência, para que a empresa Brasil Card fosse intimada e comparecesse na audiência para maiores esclarecimento, foi perguntado a consumidora sobre a redesignação da audiência e a mesma concordou. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada procuração e atos constitutivos.

Ante o exposto, redesigno à audiência de conciliação para que a empresa BRASIL CARD se faça presente para apresentar esclarecimentos, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 10 de junho de 2026 às 10h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/afm-mmbf-uci>

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Endereço: Rua 04, N° 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Maracanaú/CE, 11 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

Josefa Rodrigues de Jesus Silva
JOSEFA RODRIGUES DE JESUS SILVA (Reclamante)

AUSENTE

(Preposta)

Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL

Marina Campos de Queiroz Alves (Preposta)

J ALVES E OLIVEIRA LTDA (Reclamada)

The screenshot shows a virtual meeting interface. On the left, a video call window displays Marina Campos de Queiroz Alves. The background of the video call features a logo with the text "Perfeito para você." and a circular graphic. Below the video call, there is a small thumbnail of another participant. On the right side, there is a chat window with the following content:

PROCESSO: 2604056400100012... X

Marina Campos de Queiroz Alves
CPF: 063.794.409-02
marina@j-alves-e-oliveira.com.br

Marina Campos de Queiroz Alves
10/14

A contratação firmou contrato de financiamento com a BrasilCard em 24/12/20 e está preposta, porém o instrumento contratual devidamente assinado, e não em 12 (doze) parcelas, como referido na reclamação.

Desde então, para a devida elucidação das fatos e melhor compreensão do caso, faz-se necessária a participação de instituição financeira BrasilCard tendo em vista que a contratação e as condições do financiamento foram pactuadas diretamente com esta, estando-se, assim, eventual responsabilidade da empresa J Alves e Oliveira Ltda quanto à diligência apontada pela consumidora.

Enviar uma mensagem

At the bottom of the interface, there is a status bar showing "10:21 | PROCESSO: 2604056400100012302" and various control icons.