



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 16/09/2026 às 10:58:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DANIELE OLIVEIRA DA SILVA PEREIRA

CPF do Consumidor: 038.891.323-16

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	26.09.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que realizou a contratação de um cartão junto às Lojas Americanas, tendo efetuado duas compras, sendo uma no valor de R\$ 242,03 (duzentos e quarenta e dois reais e três centavos), parcelada em 05 (cinco) vezes, e outra no valor de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos).



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

Afirma, ainda, que a pessoa responsável pelo cadastro do cartão informou um endereço diverso do seu para a entrega. Posteriormente, ao verificar que o cartão havia sido entregue, dirigiu-se à loja e solicitou a correção do endereço cadastrado. Relata que, em seguida, tentou realizar outra compra com o referido cartão, porém a transação não foi concluída.

Afirma que, posteriormente, recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, notificações referentes a cobranças de compras realizadas nas Lojas Americanas, nos valores de R\$ 776,67 (setecentos e setenta e seis reais e sessenta e sete centavos), R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos).

A consumidora afirma que não reconhece e não realizou nenhuma das referidas compras. Informa, ainda, que os valores de R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos) já foram lançados em sua fatura, bem como que já realizou a contestação das transações e registrou o respectivo boletim de ocorrência.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento das compras nos valores de R\$ 776,67 (setecentos e setenta e seis reais e sessenta e sete centavos), R\$ 719,10 (setecentos e dezenove reais e dez centavos) e R\$ 61,71 (sessenta e um reais e setenta e um centavos), por não terem sido realizadas ou autorizadas pela consumidora, bem como a regularização de sua fatura quanto aos valores indevidamente lançados.

TRATATIVAS

16/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta