

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100054301

RECLAMANTE: LUCILEUDA ALVES DOS SANTOS **CPF:** 509.547.923-00

RECLAMADA: BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA

CNPJ: 03.130.170/0001-89

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUCILEUDA ALVES DOS SANTOS em face do fornecedor BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA., por meio da qual relata que, adquiriu um aparelho celular em estabelecimento parceiro da reclamada, ocasião em que lhe foi informado que receberia um cartão de crédito vinculado à empresa. Informa que, após problemas relacionados à entrega do primeiro cartão, recebeu posteriormente um novo cartão, o qual, segundo afirma, não funcionava em nenhuma modalidade de pagamento. Diante da impossibilidade de utilização do cartão, a consumidora solicitou seu cancelamento, ocasião em que foi informada acerca da existência do benefício Brasil Card Saúde vinculado ao cartão e de que seu cancelamento poderia estar sujeito à incidência de multa. Sustenta que não aderiu nem utilizou referido benefício e que continuou efetuando o pagamento das faturas para evitar eventual negativação. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento do cartão de crédito e do benefício Brasil Card Saúde, bem como a restituição dos valores pagos.

No presente processo administrativo, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação da audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 83, a representante da BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA. reiterou os termos da defesa e, embora tenha sustentado a legitimidade da cobrança e a inexistência de irregularidade na prestação dos serviços, informou que promoveu o cancelamento do Plano Brasil Card Saúde sem a incidência de multa rescisória, bem como solicitou o cancelamento do cartão de crédito e da respectiva conta. A consumidora, por sua vez, declarou estar ciente das providências adotadas e manifestou concordância com a solução apresentada.

Tendo em vista que a reclamada, no curso do processo administrativo, atendeu integralmente à pretensão da consumidora, promovendo o cancelamento do Plano Brasil Card Saúde sem a incidência de multa rescisória, bem como o cancelamento do cartão de crédito e da respectiva conta, restou solucionada a controvérsia que motivou a instauração da presente reclamação. Assim, verifica-se que o fornecedor adotou as providências necessárias para atender à demanda da consumidora, razão pela qual conclui-se pela caracterização

da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 31 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br **MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO**
Data: 02/09/2026 08:50:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a reclamada atendeu à pretensão da consumidora no curso do processo administrativo, promovendo o cancelamento do Plano Brasil Card Saúde, do cartão de crédito e da respectiva conta, providências aceitas pela parte autora em audiência de conciliação, conforme Termo de Audiência de fl. 83. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 31 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 16:05:43 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú