



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 10 de junho 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, a preposta da parte reclamada Zenir (J Alves), a sra. Marina Campos de Queiroz Alves, inscrita no CPF de nº063.754.403-00, e-mail: marina@gurpozenir.com.br, o preposto da Brasil Card, o sr. Bruno Coelho de Lima, inscrito no CPF Nº: 070.437.103-08, e-mail: juridico.brunocoelho@gmail.com / jerffersonpedrosa.adv@gmail.com, estes últimos 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 Zenir (J. Alves), a sra. Marina Campos, esta informa que, A empresa J. Alves e Oliveira LTDA. reitera os termos da defesa, esclarecendo que a consumidora realizou o financiamento diretamente junto à instituição financeira, efetuando os pagamentos de forma exclusiva a esta. Dessa forma, eventual flexibilização das condições contratuais, tais como prazos ou formas de pagamento, depende de análise e autorização da financeira, por se tratar de relação contratual estabelecida diretamente entre as partes.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Brasil Card, o sr. Bruno Coelho, este informa que, Reitera os termos da defesa e, em respeito por este órgão e para com o consumidor, por mera liberalidade e ainda visando demonstrar consideração com os trabalhos de mediação desenvolvidos por este órgão, esta Reclamada oferece as seguintes propostas para quitação do débito em aberto: CARTÃO FINAL 8273: Pagamento à vista do valor de R\$ 4.495,12 com vencimento em 30/06/2026; Ou • 05x de R\$ 899,24 cada, com o vencimento da primeira para 30/06/2026 e as demais para todo dia 20 dos meses subsequentes; • 10x de R\$ 449,51 cada, com o vencimento da primeira para 30/06/2026 e as demais para todo dia 20 subsequentes. Em caso de aceite pelo consumidor, o pagamento das parcelas será mediante o pagamento das faturas a serem enviadas preferencialmente por e-mail ou Whatsapp. Em último caso, as faturas poderão ser enviadas via Correios. Caso o consumidor não possua Whatsapp ou e-mail, solicita a este órgão que seja disponibilizado um e-mail para que a fatura de entrada seja enviada.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora, informa que não efetuou nenhum pagamento na loja Zenir, que foi algumas vezes até lá e informaram que não recebiam pagamentos, então alguns pagamentos foram efetuados nas casas lotéricas e outros via pix, conforme comprovantes juntados aos autos deste processo. A consumidora informa que não aceita a proposta de acordo feita pela Brasil card, pois não possui condições financeiras de arcar e por não ter sido informada no ato da compra que se tratava de um financiamento de 36 parcelas. Que diante da situação, recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

DO CONCILIADOR:

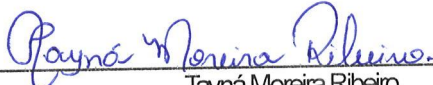
Informo que durante ato, os prepostos das partes reclamadas apresentaram esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, e o preposto da Brasil Card, apresentou ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

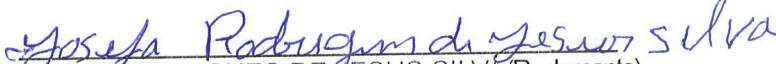
Informo ainda que os referidos prepostos realizou juntada de documentos

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Maracanaú/CE, 10 de junho de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


JOSEFA RODRIGUES DE JESUS SILVA (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

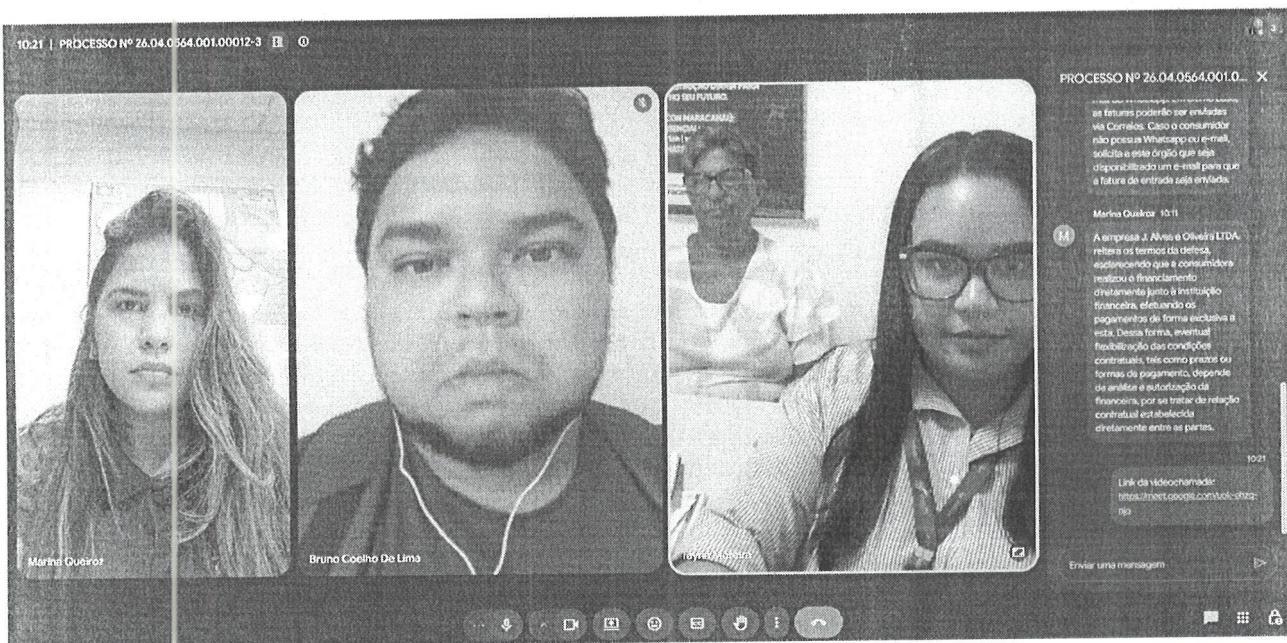
Bruno Coelho de Lima (Preposto)

Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Marina Campos de Queiroz Alves (Preposta)

J ALVES E OLIVEIRA LTDA (Reclamada)



10:21 | PROCESSO Nº 26.04.0564.001.00012-3

PROCESSO Nº 26.04.0564.001.0... X

14

Marina Queiroz 10:11

A empresa J. Alves e Oliveira LTDA, reitera os termos da defesa, esclarecendo que a consumidora realizou o financiamento diretamente junto à instituição financeira, efetuando os pagamentos de forma exclusiva a esta. Dessa forma, eventual flexibilização das condições contratuais, tais como prazos ou formas de pagamento, depende de análise e autorização da financeira, por se tratar da relação contratual estabelecida diretamente entre as partes.

10:21

Link de teleconferência: <https://meet.google.com/ok-shza-rg>

Enviar uma mensagem