

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2608056400100010301**Data de retorno do consumidor(a):** 17/08/2026**Horário:** 09:00 h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** DANIEL DA SILVA LIMA**CNPJ/CPF:** 850.687.993-00**Endereço:** Rua 18 - 370 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-610**Telefone:** (85) 98613-1284**E-mail:** DANIELDASILVALIMA576@GMAIL.COM**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.**Nome Fantasia:** C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.**CPF/CNPJ:** 49.173.791/0001-40**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (11) 2134-6434**E-mail Institucional:** intimacoesfiscais@cea.com.br**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:

O consumidor relata que, em junho do corrente ano, dirigiu-se a uma das lojas físicas da reclamada para realizar uma compra. No momento do pagamento, ao tentar utilizar o cartão de crédito emitido pela reclamada, a transação foi recusada, fato que lhe causou estranhamento.

Em seguida, o consumidor buscou esclarecimentos junto à equipe de atendimento da loja, ocasião em que foi informado de que seu cartão havia sido bloqueado. Diante da situação, solicitou suporte aos funcionários, os quais esclareceram que não possuíam competência para intervir na demanda, por se tratar de matéria de responsabilidade da central de atendimento. Assim, forneceram o número de telefone da central para que o consumidor buscasse a resolução do problema.

O consumidor entrou em contato com a central de atendimento por meio do canal telefônico disponibilizado. Contudo, não obteve solução satisfatória, tendo recebido apenas a informação de que deveria aguardar, sem qualquer indicação de prazo ou esclarecimentos adicionais acerca da análise de sua solicitação.

Transcorrido período razoável, até a presente data, a demanda permanece sem solução. O cartão continua bloqueado, bem como o limite de crédito permanece indisponível, apesar de o consumidor manter o pagamento de todas as faturas em dia. Ademais, não lhe foi apresentada justificativa para o bloqueio do cartão.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão, buscando uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer o desbloqueio do cartão de crédito, bem como a revisão e o aumento do limite de crédito disponibilizado.

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, 04 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

DANIEL DA SILVA LIMA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____