



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2026 às 14:27:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Suziane Mendes Moura

CPF do Consumidor: 068.335.953-30

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CONNECTION CELL MARACANAÚ	CONNECTION CELL MARACANAÚ LTDA	62.187.310/0001-14	26.10.0564.001.00048-301
BrasilCard	Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	03.130.170/0001-89	26.10.0564.001.00048-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)

Relato:



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

Relata a consumidora que, em 01/12/2026 (primeiro de dezembro de dois mil e vinte e seis), compareceu à loja para adquirir um produto de seu interesse. Após tratativas negociais, o vendedor apresentou-lhe uma proposta de pagamento por meio da modalidade de crédito disponibilizada pela empresa BRASIL CARD, com desconto, cujo valor total a ser pago seria de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). Diante da proposta apresentada, a consumidora manifestou-se satisfeita e concordou com as condições oferecidas.

Posteriormente, a consumidora retornou à loja com o intuito de obter esclarecimentos acerca do contrato e confirmar as condições de pagamento, tendo em vista que já havia informado suas limitações financeiras. Na ocasião, recebeu o contrato e tomou ciência da existência de taxas e seguros que resultaram no acréscimo do valor das dez parcelas para R\$ 263,64 (duzentos e sessenta e três reais e sessenta e quatro centavos) cada.

Ressalta a consumidora que o valor total apresentado no contrato diverge significativamente daquele inicialmente ofertado pelo aparelho celular na loja, conforme registrado na nota fiscal, tanto antes quanto após o procedimento de pagamento.

Após a contratação, a consumidora aguardou o prazo informado para o recebimento do referido cartão. Contudo, até o presente momento, não recebeu o cartão, tampouco as cobranças correspondentes. Diante disso, receando a geração de um débito ainda maior e considerando as diversas tentativas infrutíferas de contato com a empresa reclamada para obter esclarecimentos sobre a ausência de acesso aos meios de pagamento do produto adquirido, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de uma solução satisfatória para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a renegociação da dívida, a fim de que possa efetuar o pagamento do aparelho telefônico por um valor justo e proporcional ao inicialmente ofertado, bem como o cancelamento das taxas e dos serviços adicionais que não foram solicitados, com a consequente revisão dos valores cobrados nas parcelas.

TRATATIVAS

15/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta