

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON
MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

RECLAMAÇÃO Nº: 26.04.0564.001.00026-3

BRASIL CARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA., empresa devidamente inscrita no CNPJ n.º 03.130.170/0001-89, com sede na Avenida Jorge Vieira, n.º 257, nesta cidade de Monte Belo, Estado de Minas Gerais, com acatamento e respeito à presença de Vossa Senhoria, em atenção à reclamação formalizada pelo(a) consumidor(a) **FRANCISCO NASCIMENTO DE ALMEIDA** vem manifestar e esclarecer o seguinte:

O consumidor relata que, em novembro de 2025, realizou a contratação de cartão de crédito junto à reclamada, porém, até abril de 2026, não recebeu o referido cartão, apesar de já constarem faturas em aberto em seu nome. Informa que tentou solucionar a situação por diversas vezes junto aos canais de atendimento da empresa, sem êxito, tendo recebido apenas respostas genéricas e prazos não cumpridos. Diante da ausência de solução, recorreu ao órgão de defesa do consumidor para apuração dos fatos e adoção das medidas cabíveis.

Cumprir informar que foi devidamente solicitado o reenvio do objeto em questão, conforme tratativas realizadas pelos canais de atendimento. Esclarece-se que tal procedimento observa os fluxos operacionais e logísticos da instituição, razão pela qual o reenvio está sujeito ao prazo estimado de até 30 (trinta) dias para sua efetiva conclusão.

Ressalta-se que esse prazo decorre das etapas necessárias para processamento da solicitação, incluindo a validação de dados cadastrais, separação do item, expedição e entrega no endereço indicado, garantindo, assim, a regularidade e segurança do procedimento. Ademais, durante esse período, o envio poderá ser acompanhado pelos meios disponibilizados pela instituição, assegurando transparência e rastreabilidade ao consumidor.

Valorizamos a confiança depositada em nossos serviços e permanecemos à disposição para qualquer outra assistência que a cliente possa precisar.

Desta maneira, diante da resolução da controvérsia entre as partes, requer o **ARQUIVAMENTO DEFINITIVO** desta reclamação.

Permanecemos ao inteiro dispor para quaisquer outros esclarecimentos julgados necessários.

Monte Belo/MG, 22 de Abril de 2026.

BRASIL CARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA.