

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00057-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor CLODOMI CAITANO BESERRA em face do fornecedor CARTAO TODOS MARACANAU LTDA, através da qual expõe que mantém vínculo contratual com a reclamada há vários anos, tendo incluído sua esposa e três filhos como dependentes no momento da contratação. Entretanto, informa que, ao solicitar a emissão de segunda via de cartão para uma de suas filhas, foi surpreendido com a exclusão de dois dependentes sob a justificativa de idade superior a 21 anos. Alega que, à época da adesão, todos os filhos já se encontravam acima do referido limite etário, não obtendo êxito na tentativa de reinclusão, apesar da inexistência de intercorrências anteriores na relação contratual. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a reinclusão de seus dois filhos como dependentes, nos termos originalmente contratados.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 30 dos autos, o fornecedor esclareceu que procedeu com a regularização do contrato, realizando a reativação dos dependentes, bem como informou que para a confecção de novos cartões é cobrado um valor de R\$ 10,00 reais. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da reativação dos dependentes, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 30, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**