

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA – PROCON
DO MUNICÍPIO DE MARACANAÚ/CE.**

Número de atendimento: 2604056400100012302 e 2604056400100012301.

Reclamante: Josefa Rodrigues de Jesus Silva.

Reclamado: J. Alves e Oliveira LTDA.

J. ALVES E OLIVEIRA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, já devidamente qualificada nos autos do processo supra, vem, perante Vossa Senhoria, nos termos do Art. 44, do Decreto 2181/97, por seu representante constituído, apresentar **IMPUGNAÇÃO AO PROCESSO ADMINISTRATIVO** instaurado, consubstanciada dos fatos e fundamentos de direitos a seguir aduzidos.

BREVE RELATO DOS FATOS

A consumidora informa que em novembro de 2024, adquiriu um aparelho celular em 12 parcelas no crediário. Contudo, em fevereiro de 2026 foi surpreendida com o recebimento de uma fatura e de um cartão administradora BrasilCard. Relata que na referida fatura, constam cobranças referentes a uma compra realizada na Zenir, além de saldos e faturas anteriores e outras cobranças, totalizando o valor de R\$480,66

Ao procurar a empresa Zenir Móveis, foi informada da existência de um débito com previsão até 2027, referente a uma suposta parcela em 35 vezes. Relata ainda, que entrou em contato com a administradora do cartão BrasilCard para solicitar o cancelamento, ocasião em que foi informada de que o cartão sequer havia sido desbloqueado.

Acrescenta que recebeu uma mensagem vis SMS informando sobre débito no valor de R\$4.584,90, vinculado ao cartão. Assim, requer o cancelamento da contratação do cartão Brasil Card, bem como, o cancelamento de débitos indevidos.

DA VERDADE DOS FATOS

A consumidora compareceu à filial no dia 23 de novembro de 2024, ocasião em que adquiriu um smartphone modelo INFINIX HOT. Durante o processo de compra, optou pelo financiamento do produto junto à financeira BrasilCard, no valor de R\$ 195,44 mensais, parcelado em 36 vezes.

Ao analisar o contrato firmado, verifica-se que ao valor das parcelas mensais foram vinculadas diversas coberturas adicionais, tais como seguro por morte, invalidez, desemprego, incapacidade, entre outras.

Ressalte-se que a consumidora efetuou o pagamento de apenas 12 parcelas, permanecendo as demais em aberto, razão pela qual houve a negativação de seu nome.

Cumpra-se destacar que a empresa sempre pautou sua atuação na verdade, na transparência e nos princípios que regem as relações de consumo, motivo pelo qual a consumidora foi devidamente orientada e informada acerca de todos os procedimentos legais, condições contratuais e encargos incidentes no momento da contratação.

DO MÉRITO

No mérito, verifica-se que não assiste razão à consumidora, uma vez que a contratação do financiamento ocorreu de forma regular, livre e consciente, mediante adesão expressa às condições apresentadas no ato da compra. Todas as informações essenciais relativas ao valor das parcelas, quantidade de prestações, encargos incidentes e coberturas acessórias constaram no instrumento contratual devidamente firmado entre as partes, em observância ao dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A empresa requerida sempre atuou com transparência, boa-fé e observância aos princípios que regem as relações de consumo, nos termos do artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, prestando à consumidora as devidas orientações acerca do negócio celebrado. Não há qualquer indício de vício de consentimento, coação ou omissão capaz de macular a contratação realizada.

Ademais, a negativação do nome da consumidora decorreu do inadimplemento contratual, tendo em vista que foram adimplidas apenas 12 das 36 parcelas avençadas, permanecendo as demais em aberto. Assim, a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito configura exercício regular de direito do credor, diante da existência de débito legítimo, certo e exigível, nos termos do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se, ainda, que nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, inexistente qualquer falha na prestação do serviço apta a ensejar responsabilização da empresa, uma vez que foram observados todos os deveres legais e contratuais inerentes à relação estabelecida entre as partes.

Dessa forma, inexistindo conduta ilícita por parte da empresa, não há que se falar em cancelamento da dívida, indenização ou qualquer outra responsabilização da requerida, devendo ser julgados improcedentes os pedidos formulados pela consumidora.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer:

- a) o recebimento da presente defesa;
- b) a improcedência da reclamação, ante a regularidade da contratação e ausência de falha na prestação do serviço;
- c) o reconhecimento da legitimidade da negativação, em razão do inadimplemento contratual;
- d) subsidiariamente, que eventual medida observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 28 de abril de 2026.

REPRESENTANTE LEGAL