



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100054301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Lucileuda Alves dos Santos - **CNPJ/CPF:** 509.547.923-00

Endereço: Rua Nossa Senhora da Conceição - 211 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-350

Telefone: (85) 98529-6854

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda

Nome Fantasia: BrasilCard

CPF/CNPJ: 03.130.170/0001-89

Endereço de Correspondência: Avenida Jorge Vieira - Avenida Jorge Vieira 257 - Bairro Paranazinho - Paranazinho - Monte Belo - MG - 37115-000

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pkx-gfst-sry>

Relato:

A consumidora relata que, em fevereiro de 2025, adquiriu um aparelho telefônico em uma loja parceira da reclamada, a qual utiliza o sistema de seguros oferecido pela reclamada. Na ocasião da compra, recebeu a informação de que também lhe seria disponibilizado um cartão de crédito vinculado à reclamada.

Após transcorrido determinado período sem o recebimento do cartão, a consumidora entrou em contato com a loja para obter esclarecimentos, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que o cartão havia sido entregue em endereço diverso daquele em que reside. Em razão desse fato e por questões de segurança, solicitou o bloqueio do cartão, a fim de impedir sua utilização por terceiros.

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Posteriormente, ao entrar em contato com a central de atendimento da reclamada para solicitar o cancelamento do cartão, teve seu pedido negado, sendo informada de que um novo cartão seria emitido e encaminhado ao seu endereço. Após o recebimento do novo cartão, a consumidora tentou utilizá-lo, porém verificou que o mesmo não funcionava, tanto na modalidade de pagamento por aproximação quanto mediante inserção no terminal de pagamento.

Diante da impossibilidade de utilização do cartão e por não possuir interesse em mantê-lo, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para solicitar seu cancelamento. Nessa oportunidade, foi informada de que o cancelamento do cartão estava condicionado ao cancelamento do benefício Brasil Card Saúde e que, caso este fosse cancelado antes do prazo de um ano, haveria incidência de multa contratual.

Assim, a consumidora aguardou o decurso do referido prazo para efetuar o cancelamento. Contudo, ao realizar nova solicitação por meio da central de atendimento, foi informada de que o cancelamento não poderia ser realizado em razão da existência de um benefício vinculado ao Brasil Card Saúde. A consumidora esclarece que jamais utilizou referido benefício e que também não realizou qualquer formalização ou manifestação de vontade para aderir a esse serviço.

Além disso, informa que continuou efetuando o pagamento das faturas emitidas, exclusivamente para evitar a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, embora não tenha conseguido utilizar os serviços vinculados ao cartão.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido: Ao final, a consumidora requer o cancelamento integral do cartão de crédito, bem como de qualquer vínculo com o benefício Brasil Card Saúde. Requer, ainda, o estorno dos valores pagos nas faturas, uma vez que efetuou os pagamentos apenas para evitar a inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes, sem ter usufruído dos serviços ou benefícios oferecidos.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Julho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



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

Recebi a presente notificação nesta data: 07/07/2026

Ass. do consumidor(a): Lucileuda Alves dos Santos

Lucileuda Alves dos Santos