

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00022-3**Data/Hora de Abertura:** 09/01/2025 às 14:45:56**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA AUXILIADORA SINÉSIO DA SILVA**CPF do Consumidor:** 202.778.733-04**Nome do Procurador:** MARIA ALICE PEREIRA LOPES**CPF do Procurador:** 064.695.163-78**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradescard S.A.	Banco Bradescard S.A.	04.184.779/0001-01	25.01.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado**Relato:**

A parte consumidora relata que utiliza um cartão Bradescard - Gbarbosa Visa Classic e que sua fatura do mês 11, com vencimento em 09/12/2024, no valor de R\$ 814,26 (oitocentos e quatorze reais e vinte e seis centavos), foi paga integralmente no dia 03/12/2024 através da conta corrente do mesmo banco (bradesco), utilizando o código de barras presente na fatura. Após cinco dias do pagamento, a consumidora estranhou o fato de o limite do cartão não ter sido liberado. No dia



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

16/12/2024, ao tentar realizar uma compra, a transação foi negada, o que lhe causou constrangimento. Em seguida, tentou realizar outra compra em outro estabelecimento, mas novamente a transação foi recusada. A consumidora informou que tentou diversas vezes entrar em contato com o banco por telefone, mas as chamadas não eram atendidas. Quando finalmente conseguiu atendimento, foi informada de que o sistema registrava o pagamento e que estava tudo correto. No entanto, no aplicativo do cartão ainda constava a cobrança da fatura como pendente, e o limite permanecia bloqueado. Na fatura do mês 12/2024, com vencimento em 09/01/2025, o valor total foi de R\$ 1.676,99 (mil seiscentos e setenta e seis reais e noventa e nove centavos). Ao analisar a fatura, a consumidora percebeu que o valor referente à fatura já paga do mês anterior estava incluso novamente, então entrou em contato novamente através de ligação e foi informada que esta sim duplicado e que a consumidora deveria pagar o valor de R\$ 863,00 (oitocentos e sessenta e três reais) e que posteriormente entrasse em contato com o atendimento para questionar sobre o limite não ter retornado, e tirar demais dúvidas. E ao entrar em contato com o atendimento informaram que estava tudo okay, e que a consumidora tinha excedido o limite. No dia 17/12/2024 a consumidora foi até o banco do bradesco, o gerente tentou entrar em contato com o número 40047332, porém foi dada a mesma informação, de que ela excedeu o limite, totalizando R\$ 2.044,00 (dois mil e quarenta e quatro reais) sendo que o limite da consumidora é somente R\$ 2.020,00 (dois mil e vinte reais) e no aplicativo informa que ainda tem R\$ 9,00 (nove reais) de limite disponível, as contas não batem. Até a presente data, o aplicativo continua indicando que a fatura está vencida e o limite do cartão ainda não foi liberado. A consumidora informa que não realizou o pagamento da fatura de dezembro devido à duplicidade da cobrança já quitada. Por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que retirem o valor duplicado e que liberem seu limite.

TRATATIVAS

09/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta