

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100018301

RECLAMANTE: JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS **CPF:** 614.718.363-04

RECLAMADA: BANCO BRADESCARD S.A. **CNPJ:** 04.184.779/0001-01

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS em face dos fornecedores BANCO BRADESCARD S.A. e ASSURANT SEGURADORA S.A., através da qual expõe que é titular de cartão de crédito administrado pela Bradescard, de final 6011, bandeira Visa Platinum, com validade até 12/2026. Relata que, ao analisar a fatura do cartão, constatou a existência de compras realizadas junto ao estabelecimento Amazon Retail BR, as quais afirma desconhecer e não ter autorizado. Informa que foram identificadas três transações contestadas, realizadas nos dias 01/06/2026, no valor de R\$ 50,16 reais, 02/06/2026, no valor de R\$ 56,67 reais, e 05/06/2026, no valor de R\$ 41,90 reais, todas parceladas em 12 vezes. Sustenta que não realizou as referidas compras, tampouco autorizou terceiros a efetuá-las, motivo pelo qual registrou Boletim de Ocorrência e formalizou contestação junto à administradora do cartão, requerendo o bloqueio do cartão e a exclusão dos lançamentos. Alega, ainda, que pretende obter informações acerca do destinatário e do local de entrega dos produtos adquiridos, a fim de auxiliar na elucidação dos fatos. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento das compras impugnadas, a exclusão dos respectivos lançamentos da fatura e a restituição dos valores eventualmente cobrados ou pagos.

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. De acordo com os fatos registrados às fls. 22 dos autos, a reclamada reiterou os termos da defesa, informando que, após análise das transações contestadas, verificou que as compras realizadas junto à Amazon Varejo BR ocorreram sem a presença física do cartão, razão pela qual foram objeto de processo de disputa e, posteriormente, de estorno integral, conforme demonstrado na fatura de 08/2026 juntada aos autos. Facultada a palavra à consumidora, esta informou que já tinha conhecimento do cancelamento das compras antes da audiência de conciliação, declarando-se ciente e de acordo com a solução apresentada.

Considerando que a reclamada, após análise das transações contestadas, reconheceu a necessidade de regularização e realizou o estorno integral das três compras não reconhecidas pela consumidora, conforme comprovado na fatura de 08/2026, e que a parte autora declarou estar ciente e de acordo com a solução apresentada, verifica-se que a demanda foi solucionada no âmbito administrativo. Assim, diante do atendimento integral da pretensão da consumidora, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA**

ATENDIDA, determinando-se o arquivamento do presente processo administrativo. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 20/08/2026 09:09:50-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls.22, 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, 12 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49 Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.18
15:58:45 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú