



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 04/08/2026 às 11:59:01

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DANIEL DA SILVA LIMA

CPF do Consumidor: 850.687.993-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	C&A PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.	49.173.791/0001-40	26.08.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Bloqueio / Suspensão indevida do serviço

Relato:

O consumidor relata que, em junho do corrente ano, dirigiu-se a uma das lojas físicas da reclamada para realizar uma compra. No momento do pagamento, ao tentar utilizar o cartão de crédito emitido pela reclamada, a transação foi recusada, fato que lhe causou estranhamento.



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

Em seguida, o consumidor buscou esclarecimentos junto à equipe de atendimento da loja, ocasião em que foi informado de que seu cartão havia sido bloqueado. Diante da situação, solicitou suporte aos funcionários, os quais esclareceram que não possuíam competência para intervir na demanda, por se tratar de matéria de responsabilidade da central de atendimento. Assim, forneceram o número de telefone da central para que o consumidor buscasse a resolução do problema.

O consumidor entrou em contato com a central de atendimento por meio do canal telefônico disponibilizado. Contudo, não obteve solução satisfatória, tendo recebido apenas a informação de que deveria aguardar, sem qualquer indicação de prazo ou esclarecimentos adicionais acerca da análise de sua solicitação.

Transcorrido período razoável, até a presente data, a demanda permanece sem solução. O cartão continua bloqueado, bem como o limite de crédito permanece indisponível, apesar de o consumidor manter o pagamento de todas as faturas em dia. Ademais, não lhe foi apresentada justificativa para o bloqueio do cartão.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão, buscando uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer o desbloqueio do cartão de crédito, bem como a revisão e o aumento do limite de crédito disponibilizado.

TRATATIVAS

04/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta