

**PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00028-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor MARCELO LOPES DO NASCIMENTO em face do fornecedor BANCO BRADESCO S.A., na qual informa que é cliente da instituição financeira reclamada e titular de cartão de crédito Visa, de final 6058. Informa que, por motivos de ordem pessoal, requereu o cancelamento do referido cartão junto ao banco. Todavia, ao buscar a efetivação do cancelamento, foi cientificado de que a operação somente seria realizada mediante a realização de procedimento de leitura facial. O consumidor esclarece que, a época da contratação do cartão de crédito, tal exigência não lhe foi informada nem constituiu condição para a celebração do contrato. Ressalta, ainda, que não possui nenhum débito ou obrigação financeira pendente vinculada ao cartão. Não obstante, a instituição financeira recusou-se a proceder ao cancelamento solicitado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o cancelamento imediato do cartão mencionado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 11. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 15 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 11, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de dezembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú