



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 07/04/2026 às 09:03:31

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOSEFA RODRIGUES DE JESUS SILVA

CPF do Consumidor: 196.154.003-78

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ZENIR MOVEIS E ELETROS	J ALVES E OLIVEIRA LTDA	41.426.966/0001-72	26.04.0564.001.00012-301
BrasilCard	Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	03.130.170/0001-89	26.04.0564.001.00012-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Demais Serviços

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

Problema: Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

Relato:



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

Relata a consumidora que, em novembro de 2024, adquiriu um aparelho celular junto à empresa Zenir, com pagamento ajustado em 12 parcelas por meio de crediário. Afirma que realizou, mensalmente, os pagamentos via Pix, conforme pactuado.

Informa que, em fevereiro de 2026, foi surpreendida com o recebimento de uma fatura e de um cartão da administradora BrasilCard, o qual afirma não ter solicitado. Relata que, na referida fatura, constam cobranças referentes a uma compra realizada na Zenir, além de saldos de faturas anteriores e outras cobranças, totalizando o valor de R\$ 480,66.

A consumidora afirma que procurou a empresa Zenir em busca de esclarecimentos, sendo informada da existência de um débito com previsão de pagamento até o ano de 2027, referente a uma suposta compra parcelada em 35 vezes. Destaca que questionou qual teria sido o objeto adquirido, porém não obteve resposta.

Relata, ainda, que entrou em contato com a administradora do cartão BrasilCard para solicitar o cancelamento, ocasião em que foi informada de que o cartão sequer havia sido desbloqueado. Acrescenta que recebeu mensagem via SMS alertando sobre a possibilidade de negativação de seu nome, em razão de um débito no valor de R\$ 4.584,90 vinculado ao referido cartão.

Diante dos fatos e sem compreender a origem das cobranças, a consumidora buscou o PROCON para intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos acerca da contratação do cartão BrasilCard, bem como a identificação da suposta compra realizada, tendo em vista que não a reconhece. Requer, ainda, o cancelamento dos débitos indevidos.

TRATATIVAS

07/04/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta