



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: 25.07.0564.001.00043-3

Data/Hora de Abertura: 14/07/2025 às 10:44:52

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: Maria Sé da Silva Fonseca

CPF do Consumidor: 235.834.527-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	00.558.456/0001-71	25.07.0564.001.00043-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora, aposentada, que recebe seu pagamento pelo Banco Bradesco, relata ter identificado descontos referentes a empréstimos em seu benefício, oriundos de contratos firmados com o Banco Cetelem, cujos valores são significativamente elevados e não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

reconhecidos pela consumidora. Além disso, informa que tais valores não foram creditados em sua conta, o que reforça sua discordância quanto à legitimidade desses descontos.

Diante dessa situação, a consumidora buscou o Procon para solicitar intermediação na obtenção de informações detalhadas sobre os descontos realizados pelo Banco Cetelem.

Pedido: Em razão do exposto, requer-se ao Banco Cetelem a apresentação das cópias dos contratos relacionados aos empréstimos descontados, incluindo as datas de início e término, bem como todos os detalhes referentes à forma como os contratos foram realizados, a fim de esclarecer a legitimidade e regularidade dos valores descontados.

TRATATIVAS

14/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta