



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100069301

Eu, **Claudio José Araújo Luz**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que aderiu a um financiamento por meio do programa Move Brasil, junto ao Banco do Brasil S.A., no valor de R\$ 140.371,75 (cento e quarenta mil, trezentos e setenta e um reais e setenta e cinco centavos). Afirma que, no momento da contratação, não lhe foi disponibilizada cópia do contrato, tampouco foi informado de que haveria restrições à amortização antecipada das parcelas.

Informa que a primeira parcela do financiamento tinha vencimento previsto para 15/10/2026 e que deixou o valor correspondente disponível em sua conta bancária para débito automático. Contudo, na data prevista, o desconto não foi realizado, situação que lhe causou preocupação quanto à possibilidade de incidência de juros, multas ou outros encargos.

Relata, ainda, que deseja realizar a amortização antecipada de parcelas do financiamento, especificamente da primeira e da última, mas não conseguiu efetuar a operação junto ao Banco do Brasil. Afirma que compareceu à agência do banco localizada na CEASA nos dias 05/10/2026, às 10h25; 07/10/2026, às 11h25; e 15/10/2026, às 12h38 e às 16h11, buscando a realização do procedimento.

Acrescenta que, em sua última tentativa, compareceu à agência da Bezerra de Menezes, onde inicialmente foi informado de que seria possível realizar a amortização, desde que houvesse saldo disponível em conta. Entretanto, após consulta interna, o funcionário apresentou orientação divergente, alegando que não seria possível antecipar o pagamento da primeira parcela antes de transcorridos 30 (trinta) dias, tampouco amortizar a última parcela, sob a justificativa de que uma instrução normativa do banco não autorizaria o procedimento e de que não havia acesso ao sistema do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para realizar a operação.

O consumidor afirma que entrou em contato com o BNDES e recebeu orientação divergente, tendo sido informado por e-mail de que as liberações para amortização deveriam ser realizadas pela própria instituição financeira responsável pelo financiamento. Ressalta, ainda, que não consegue efetuar a antecipação das parcelas pelo aplicativo do banco, permanecendo sem solução para sua solicitação.



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

Diante das divergências nas informações prestadas e da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a disponibilização de cópia do contrato de financiamento, esclarecimentos acerca do não débito da primeira parcela na data do vencimento e a confirmação de que não haverá cobrança indevida de juros, multas ou outros encargos em razão do ocorrido. Requer, ainda, esclarecimentos sobre as restrições alegadas pelo banco e a viabilização da amortização antecipada das parcelas, especialmente da primeira e da última, com a apresentação dos procedimentos necessários para a realização da operação.

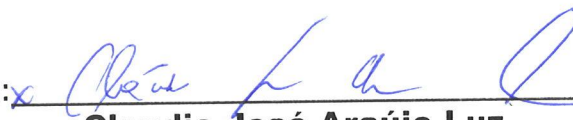
DATA DE RETORNO: 03/11/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 20 de Outubro de 2026.

Consumidor(a):


Claudio José Araújo Luz