



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100033301

Data de retorno do consumidor(a): 19/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE

CNPJ/CPF: 033.749.843-12

Endereço: Rua 9 - 515 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-090

Telefone: (85) 99927-8068

E-mail: p.henrique_leo@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco do Brasil

Nome Fantasia: Banco do Brasil

CPF/CNPJ: 00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência: Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250

Telefone Institucional: (61) 3493-0000

E-mail Institucional: unidadeouvidoria@bb.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor, titular de conta junto ao Banco do Brasil, utilizada exclusivamente para débito habitacional, relata que, em 26 de agosto de 2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp, proveniente do número +55 61 99152-1211, na qual o remetente se apresentou como correspondente bancário do referido banco, oferecendo-lhe um empréstimo. Segundo o consumidor, questionou sobre o procedimento, sendo apresentada uma simulação com juros elevados, momento em que manifestou de imediato sua recusa, encerrando a comunicação.

Em 5 de setembro de 2025, ao realizar o pagamento de parcela referente ao débito habitacional, constatou o crédito de R\$ 14.500,00 (quatorze mil e quinhentos reais) em sua conta, identificando tratar-se de um empréstimo consignado, fato que agravou a situação. Tal ocorrência causou-lhe grande aflição, motivando contato imediato com o Banco, bem como o registro de boletim de ocorrência. A atendente orientou o bloqueio das senhas, diante da possibilidade de golpe.



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

Posteriormente, o consumidor dirigiu-se à agência com o objetivo de solicitar o cancelamento do suposto empréstimo e a devolução do valor creditado indevidamente em sua conta.

Ressalta o consumidor que, em nenhum momento, autorizou qualquer empréstimo, assinou documentos ou realizou procedimento de biometria. Diante dessa situação, buscou a intervenção do Procon visando à solução adequada do problema.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor o cancelamento imediato do empréstimo supostamente contratado sem sua autorização.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 09 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____