



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100070301

Data de retorno do consumidor(a): 09/10/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUANA DE SOUZA RODRIGUES

CNPJ/CPF: 001.520.623-86

Endereço: Rua 32 - 528 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-580

Telefone: (85) 98187-1950

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:

A consumidora relata que possui um contrato de financiamento, cujo vencimento das parcelas ocorre no dia 26 de cada mês, sendo o valor originalmente cobrado de aproximadamente R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais).

Entretanto, informa que, desde maio de 2026, os valores das parcelas passaram a ser cobrados no montante aproximado de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), ou seja, mais que o dobro do valor originalmente pago.

A consumidora afirma que todas as parcelas se encontram devidamente quitadas e em dia, inclusive aquelas cobradas com os valores majorados. Apesar disso, relata que a empresa reclamada promoveu a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Ressalta, ainda, que as cobranças estão sendo realizadas em duplicidade, tanto pela instituição financeira reclamada quanto pela Secretaria das Cidades, o que estaria ocasionando a cobrança dos mesmos valores por ambas as partes.



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

Informa que, por diversas vezes, procurou a empresa reclamada na tentativa de solucionar a situação administrativamente, ocasião em que apresentou evidências e documentos que comprovariam os fatos relatados. Contudo, não conseguiu obter uma solução eficaz para a demanda.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor, buscando a adoção das providências necessárias para a resolução da questão.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A apresentação de cópia do contrato de financiamento devidamente assinado;
2. O esclarecimento acerca dos valores cobrados e da suposta cobrança em duplicidade realizada pela instituição financeira e pela Secretaria das Cidades;
3. O retorno das cobranças aos valores originalmente contratados;
4. A regularização das cobranças e, sendo constatada a irregularidade, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito, especialmente do SPC.

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, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

LUANA DE SOUZA RODRIGUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____