

**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: 25.01.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 13/01/2025 às 11:24:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALFREDO TEMOTEO DA SILVA VIEIRA

CPF do Consumidor: 072.530.297-63

Nome do Procurador: ANA VITORIA DE MIRANDA VIEIRA

CPF do Procurador: 764.243.243-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	25.01.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

Relato:

Relata parte autora que é aposentado e notou-se que desde 05/07/2024 vem sendo descontado em folha sem o seu consentimento, um valor de R\$ 425,37 (quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos), e através de um extrato detalhado, pôde identificar a instituição financeira Banco do BRASIL S.A, como responsável pelo os débitos indevidos. No dia 23/05/2024 foi feito um empréstimo sem o seu consentimento no valor R\$ 19.378,89 (dezenove mil trezentos e

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

setenta e oito reais e oitenta e nove centavos) onde foi parcelado em 84 vezes o valor de R\$ 425,37 (quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos). Ao verificar o desconto na sua aposentadoria procurou, a agência bancária para saber o motivo dos descontos, a funcionária do referido banco informou que essa movimentação financeira ocorreu de forma online. Por não reconhecer esse empréstimo, dirigiu-se até uma delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 923 / 2025), posteriormente, compareceu na sede deste órgão para solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor, esclarecimentos sobre o empréstimo, e que o mesmo seja cancelado.

TRATATIVAS

24/01/2025 - Audiência
Situação: Aberta

13/01/2025 - Carta
Fornecedor: Banco do Brasil S.A.
Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:

CIP Nº: 07253029763
Nome: ALFREDO TEMOTEO DA SILVA VIEIRA
CPF: 072.530.297-63

Prezados Senhores,

Em atenção a manifestação registrada nesse Procon, verificamos que a operação citada na reclamação se refere a BB RENOVACÃO CONSIGNAÇÃO, contratada e assinada eletronicamente, por meio de senha, de uso pessoal e intransferível, no Terminal de Autoatendimento ☐ TAA da agência 2208 ☐ JARDIM, CE, conforme documento anexo.

A operação nº 157694502 é uma renovação da operação nº 140414015 ☐ BB RENOVACÃO CONSIGNAÇÃO. Houve liberação de troco na conta corrente do consumidor, no valor de R\$450,00 e após a liberação, foi realizado saque.

Dessa forma, não encontramos irregularidades e não é possível realizar o cancelamento da operação.

Prestadas essas informações, permanecemos a disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Aproveitando: você conhece a solução PROCON Fone do Banco do Brasil?



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

É uma linha direta com o Banco do Brasil, criada exclusivamente para o PROCON.

Pelo telefone 0800-729-6789 o PROCON falará com um funcionário do Banco apto para ajudar na resolução dos problemas apresentados pelos clientes que procuram o órgão.

Por gentileza, pedimos distribuir o material anexo (PROCONFone Banco do Brasil.pdf) para todos os atendentes desse PROCON, se possível for.

Incentive a utilização deste canal! Queremos ser ágeis e resolutivos, com a sua ajuda!

Atenciosamente,

Ouvidoria BB

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100028301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco do Brasil S.A.

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **13/02/2025 às 10:30 horas**, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo Administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALFREDO TEMOTEO DA SILVA VIEIRA - CNPJ/CPF: 072.530.297-63

Endereço: Rua Marcos Brito - 161 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-185

Telefone: (85) 99116-2120

E-mail: ALFREDOTEMOTEO913@GMAIL.COM

Procurador(a): ANA VITORIA DE MIRANDA VIEIRA - CPF: 764.243.243-72

Telefone: (85) 99116-2120

E-mail: VITORIAMIRANDA653@GMAIL.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

24/01/2025, 12:11



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Relata parte autora que é aposentado e notou-se que desde **05/07/2024** vem sendo descontado em folha sem o seu consentimento, um valor de R\$ **425,37** (quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos), e através de um extrato detalhado, pôde identificar a instituição financeira Banco do BRASIL S.A, como responsável pelo os débitos indevidos. No dia **23/05/2024** foi feito um empréstimo sem o seu consentimento no valor R\$ **19.378,89** (dezenove mil trezentos e setenta e oito reais e oitenta e nove centavos) onde foi parcelado em 84 vezes o valor de R\$ **425,37** (quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos). Ao verificar o desconto na sua aposentadoria procurou, a agência bancária para saber o motivo dos descontos, a funcionária do referido banco informou que essa movimentação financeira ocorreu de forma online. Por não reconhecer esse empréstimo, dirigiu-se até uma delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 923 / 2025), posteriormente, compareceu na sede deste órgão para solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor, esclarecimentos sobre o empréstimo, e que o mesmo seja cancelado.

Maracanaú/CE, 24 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____