



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 20/10/2026 às 13:17:04

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: Claudio José Araújo Luz

CPF do Consumidor: 745.706.843-00

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	26.10.0564.001.00069-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamentos de Veículos / Leasing

Problema: Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

20/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta