



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 24/10/2025 às 09:51:16

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: FRANCISCO PEDRO DA SILVA

CPF do Consumidor: 228.594.383-00

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	25.10.0564.001.00077-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor que dirigiu-se ao Banco do Brasil para realizar o saque de R\$ 1.000,00 (mil reais) referentes ao limite do cheque especial, valor que seria descontado em seu próximo pagamento. Entretanto, passados 03 (três) meses, o consumidor observou que o referido valor não havia sido descontado.

Ao verificar sua conta, com auxílio de seu neto, constatou a existência de um débito no valor de R\$ 5.596,97 (cinco mil, quinhentos e noventa e seis reais e noventa e sete centavos). Diante da



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

situação, o consumidor, acompanhado de sua filha, procurou a agência bancária para tentar um acordo. No entanto, ao analisar a proposta apresentada com mais atenção, verificou que o valor total do acordo ultrapassava R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Afirma ainda o consumidor que solicitou à funcionária do banco a emissão de extratos, sendo informado de que deveria pagar R\$ 4,50 (quatro reais e cinquenta centavos) por cada mês solicitado, o que considerou um valor excessivo. Diante disso, o consumidor e sua filha conseguiram obter os extratos por meio do aplicativo bancário.

Diante da falta de um acordo acessível, o consumidor buscou o Procon em busca de uma solução.

Pedido: Requer o consumidor a realização de um acordo acessível para a quitação do valor referente ao saque realizado.

TRATATIVAS

24/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta