



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100072301

Data de retorno do consumidor(a): 07/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Fátima Brito da Conceição

CNPJ/CPF: 707.317.303-30

Endereço: Rua Geraldo Avelino Ferreira - 841 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-120

Telefone: (85) 98826-6977

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:

Relata a consumidora que possui cartão de crédito junto ao Banco do Brasil e que, em razão de dificuldades financeiras decorrentes de problemas de saúde, deixou de efetuar o pagamento das faturas por alguns meses.

Aduz que, posteriormente, procurou a instituição financeira com o intuito de negociar os valores em aberto e regularizar sua situação. Afirma que, durante a negociação, realizou o pagamento inicial de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acreditando que a dívida seria quitada em curto período.

Contudo, relata que, após verificar as condições do acordo, constatou que o débito havia sido parcelado por período significativamente prolongado, com incidência de juros que considera elevados.

Diante da divergência quanto às condições da negociação e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.



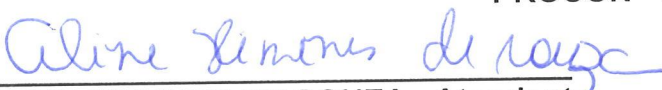
GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido: Requer a consumidora que o Banco do Brasil apresente o detalhamento do cálculo do débito e das condições da negociação realizada, incluindo os juros e demais encargos aplicados, bem como a apresentação de nova proposta de negociação, preferencialmente sem a incidência de juros ou encargos excessivos, em condições compatíveis com sua capacidade financeira.

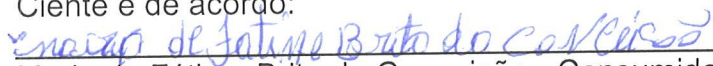
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, 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, 27 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



Maria de Fátima Brito da Conceição - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____