



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: 25.09.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 09/09/2025 às 11:23:01

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: PAULO HENRIQUE BARBOSA DUARTE

CPF do Consumidor: 033.749.843-12

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	25.09.0564.001.00033-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária

Relato:

O consumidor, titular de conta junto ao Banco do Brasil, utilizada exclusivamente para débito habitacional, relata que, em 26 de agosto de 2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp, proveniente do número +55 61 99152-1211, na qual o remetente se apresentou como correspondente bancário do referido banco, oferecendo-lhe um empréstimo. Segundo o consumidor, questionou sobre o procedimento, sendo apresentada uma simulação com juros elevados, momento em que manifestou de imediato sua recusa, encerrando a comunicação.



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

Em 5 de setembro de 2025, ao realizar o pagamento de parcela referente ao débito habitacional, constatou o crédito de R\$ 14.500,00 (quatorze mil e quinhentos reais) em sua conta, identificando tratar-se de um empréstimo consignado, fato que agravou a situação. Tal ocorrência causou-lhe grande aflição, motivando contato imediato com o Banco, bem como o registro de boletim de ocorrência. A atendente orientou o bloqueio das senhas, diante da possibilidade de golpe. Posteriormente, o consumidor dirigiu-se à agência com o objetivo de solicitar o cancelamento do suposto empréstimo e a devolução do valor creditado indevidamente em sua conta.

Ressalta o consumidor que, em nenhum momento, autorizou qualquer empréstimo, assinou documentos ou realizou procedimento de biometria. Diante dessa situação, buscou a intervenção do Procon visando à solução adequada do problema.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor o cancelamento imediato do empréstimo supostamente contratado sem sua autorização.

TRATATIVAS

09/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta