



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 22/07/2026 às 13:46:14

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: TEREZINHA DE FATIMA MONTEIRO AIRES

CPF do Consumidor: 393.392.203-82

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BB Consórcios	BB Administradora de Consórcios S.A.	06.043.050/0001-32	26.07.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Consórcios (exceto imóveis)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que celebrou contrato de consórcio junto à administradora reclamada, tendo posteriormente manifestado seu interesse em desistir da contratação, em razão de não mais possuir interesse na manutenção do negócio jurídico.

Afirma que o contrato foi devidamente cancelado. Contudo, ao buscar esclarecimentos diretamente junto à administradora, não recebeu informações claras e suficientes acerca dos



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

critérios para restituição dos valores pagos, do montante a que faz jus, tampouco da data prevista para o encerramento do grupo de consórcio e da consequente devolução dos valores.

Aduz que, até a presente data, permanece sem qualquer posicionamento concreto da administradora quanto ao procedimento de restituição, o que lhe causa insegurança e impede o conhecimento de quando receberá os valores devidos.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de informações detalhadas acerca da situação de sua cota de consórcio, especialmente a data prevista para o encerramento do grupo, bem como a indicação do valor atualizado a que faz jus, dos descontos eventualmente aplicados, do prazo para restituição das quantias pagas e, sendo possível, a devolução dos valores devidos em conformidade com a legislação e o contrato celebrado.

TRATATIVAS

22/07/2026 - Audiência

Situação: Aberta