



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: 25.07.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 03/07/2025 às 13:45:22

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: JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA

CPF do Consumidor: 722.002.863-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	25.07.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora informa que, no mês de junho de 2025, dirigiu-se a uma agência do Banco Bradesco com a finalidade de abrir uma conta corrente. Na ocasião, expressamente solicitou ao funcionário responsável a adesão ao plano mais básico oferecido pela instituição, com isenção de tarifas. Conforme relatado, o próprio atendente confirmou, por meio do aplicativo do banco, que a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

abertura da conta havia sido realizada sob o regime de tarifa zero, não havendo qualquer cobrança prevista.

No entanto, ao consultar seu extrato bancário no mês de julho de 2025, a consumidora foi surpreendida com a cobrança de uma tarifa no valor de R\$ 53,41 (cinquenta e três reais e quarenta e um centavos), referente à denominada "Cesta Classic". Diante da inconsistência entre o que foi informado no momento da abertura da conta e a cobrança efetivada, a consumidora dirigiu-se novamente à agência para esclarecimentos, mas não obteve uma explicação satisfatória.

Em razão da ausência de resolução por parte da instituição bancária, a consumidora recorreu ao Procon para intermediação.

Pedido:

Diante do exposto, requer a imediata exclusão da tarifa cobrada indevidamente, bem como a suspensão de quaisquer cobranças futuras, considerando que a conta foi aberta sob o compromisso de isenção tarifária, conforme informado e acordado no ato da contratação.

TRATATIVAS

03/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta