



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: 25.08.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 07/08/2025 às 11:20:49

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: JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 060.224.583-40

Nome do Procurador: FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS

CPF do Procurador: 098.426.693-35

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	25.08.0564.001.00011-301

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:

Relata o consumidor que possuía um cartão de crédito com saldo em atraso e, com o intuito de regularizar a situação, solicitou o parcelamento do débito junto à instituição financeira. Informa que a primeira parcela foi devidamente descontada, conforme o acordado. No entanto, a segunda



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

parcela, que possuía vencimento previsto para uma data específica, foi descontada antes do prazo estipulado.

Além do desconto antecipado, o consumidor alega que o valor da parcela foi debitado diretamente do cheque especial, mesmo havendo saldo disponível em conta corrente, além de ter descontado o seu salário também. Tal procedimento acarretou a incidência de juros e encargos, agravando sua situação financeira e impossibilitando a continuidade do pagamento do parcelamento nas condições inicialmente previstas.

Diante do ocorrido e da ausência de esclarecimentos por parte da instituição, o consumidor recorreu ao Procon para buscar intermediação e solução para o impasse.

Pedido:

Esclarecimentos formais sobre os motivos do desconto antecipado da parcela e a utilização do limite do cheque especial, mesmo havendo saldo em conta;

A possibilidade de formalização de um novo acordo, sem a aplicação de juros, multas ou encargos decorrentes do ocorrido, de modo a possibilitar a regularização da dívida em condições justas.

TRATATIVAS

07/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta