



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100030301

Data de retorno do consumidor(a): 29/06/2026

Horário: 11:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO LOPES SANTANA

CNPJ/CPF: 229.176.592-20

Endereço: Rua Hamilton Oliveira - Nº 40 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-840

Telefone: (85) 8741-9370

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Bradesco

Nome Fantasia: Banco Bradesco

CPF/CNPJ: 60.746.948/0001-12

Endereço de Correspondência: Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Telefone Institucional: (11) 3792-0257

E-mail Institucional: ouvidoria.bra@bradesco.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 o consumidor que, no mês de junho de 2023, realizou o empréstimo nº 4776907, no valor de R\$ 4.800,00. Ficou acordado entre as partes o pagamento em 84 parcelas de R\$ 173,00 cada, com vencimento no dia 10 de cada mês.

Segundo informa, o contrato foi celebrado com a condição de que a primeira parcela seria paga após um período de carência de 90 dias, mediante desconto automático em seu benefício previdenciário. Contudo, após o transcurso desse prazo, a carência foi prorrogada por mais 90 dias sem o consentimento ou conhecimento do consumidor.

Diante da situação, o consumidor buscou realizar um acordo referente aos pagamentos do empréstimo, a fim de evitar a incidência de juros e eventual negativação de seu nome. Entretanto, a própria reclamada informou que não havia qualquer contrato ou débito vinculado ao consumidor junto à instituição.



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

Posteriormente, o consumidor aguardou para verificar se ocorreria algum desconto em seu benefício previdenciário. Em seguida, constatou a realização de descontos e procurou a reclamada em busca de esclarecimentos e solução para a questão, uma vez que houve desconto em seu benefício, apesar de a própria reclamada ter afirmado, durante procedimento de atendimento e tentativa de acordo realizado perante o PROCON, que o consumidor não possuía qualquer débito junto à instituição.

Tal informação também consta no Processo nº 23.10.0564.001.00007-301, em trâmite perante o PROCON, no qual a reclamada declarou não existir débito em nome do consumidor.

Além disso, o consumidor relata que, durante atendimento realizado pela reclamada, foi-lhe apresentado um termo de confissão de dívida referente ao empréstimo, no qual constava o valor de R\$ 9.965,57, montante significativamente superior ao originalmente contratado. Tal situação teria ocasionado seu superendividamento.

Ainda segundo o relato, a reclamada ofereceu a contratação de um novo empréstimo para quitação do referido débito, proposta que não foi aceita pelo consumidor. Desde então, este afirma ter realizado diversas tentativas de renegociação e de resolução da demanda, porém sem sucesso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a quitação do débito atualmente registrado em seu nome, considerando as inconsistências nas informações prestadas pela reclamada e as tentativas frustradas de resolução administrativa da demanda.

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, 16 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



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

PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO LOPES SANTANA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):

Francisco Lopes Santana