



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100015301

Eu, **JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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 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.

DATA DE RETORNO: 15/07/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 03 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA