



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: 25.05.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 16/05/2025 às 11:35:00

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: VALDEMIR DE OLIVEIRA SANTOS

CPF do Consumidor: 235.666.395-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BNP BRASIL	BANCO BNP PARIBAS BRASIL S.A.	01.522.368/0001-82	25.05.0564.001.00044-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor

Relato:

O consumidor informa que, em meados de 2016, contratou um empréstimo, cujos valores vinham sendo descontados diretamente por meio do Banco Bradesco. No entanto, nos últimos dias,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

recebeu uma mensagem do Banco Cetelem informando que seu nome foi negativado, sob a alegação de que, desde março de 2025, os descontos deixaram de ser efetuados e que, a partir de então, os pagamentos passariam a ser realizados por meio de boletos bancários.

O consumidor afirma que, no momento da contratação, não recebeu nenhuma via do contrato e desconhece os motivos pelos quais o empréstimo não foi devidamente quitado. Ressalta ainda que não foi comunicado previamente sobre a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

A segunda via do contrato;

Proposta de acordo para regularização do débito;

Cópias das gravações das conversas realizadas com representantes do Banco Cetelem;

Esclarecimentos sobre a ausência de notificação prévia quanto à negativação de seu nome.

TRATATIVAS

16/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta