



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100043301

Data de retorno do consumidor(a): 24/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Sé da Silva Fonseca

CNPJ/CPF: 235.834.527-04

Endereço: Rua Paulo Gomes Tavares - 583 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080

Telefone: (85) 99416-3166

E-mail: rafaellaalves719@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)

Nome Fantasia: Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)

CPF/CNPJ: 00.558.456/0001-71

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: 0800 286 8877

E-mail Institucional: cap@cetelem.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:

A consumidora, aposentada, que recebe seu pagamento pelo Banco Bradesco, relata ter identificado descontos referentes a empréstimos em seu benefício, oriundos de contratos firmados com o Banco Cetelem, cujos valores são significativamente elevados e não reconhecidos pela consumidora. Além disso, informa que tais valores não foram creditados em sua conta, o que reforça sua discordância quanto à legitimidade desses descontos.

Diante dessa situação, a consumidora buscou o Procon para solicitar intermediação na obtenção de informações detalhadas sobre os descontos realizados pelo Banco Cetelem.

Pedido: Em razão do exposto, requer-se ao Banco Cetelem a apresentação das cópias dos contratos relacionados aos empréstimos descontados, incluindo as datas de início e término, bem como todos os detalhes referentes à forma como os contratos foram realizados, a fim de esclarecer a legitimidade e regularidade dos valores descontados.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 14 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Sé da Silva Fonseca - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____