



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2026 às 09:02:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUANA DE SOUZA RODRIGUES

CPF do Consumidor: 001.520.623-86

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	26.09.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamento de Imóveis

Problema: Negativação indevida referente à pagamento já efetuado

Relato:

A consumidora relata que possui um contrato de financiamento, cujo vencimento das parcelas ocorre no dia 26 de cada mês, sendo o valor originalmente cobrado de aproximadamente R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais).

Entretanto, informa que, desde maio de 2026, os valores das parcelas passaram a ser cobrados no montante aproximado de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), ou seja, mais que o dobro do valor originalmente pago.



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

A consumidora afirma que todas as parcelas se encontram devidamente quitadas e em dia, inclusive aquelas cobradas com os valores majorados. Apesar disso, relata que a empresa reclamada promoveu a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Ressalta, ainda, que as cobranças estão sendo realizadas em duplicidade, tanto pela instituição financeira reclamada quanto pela Secretaria das Cidades, o que estaria ocasionando a cobrança dos mesmos valores por ambas as partes.

Informa que, por diversas vezes, procurou a empresa reclamada na tentativa de solucionar a situação administrativamente, ocasião em que apresentou evidências e documentos que comprovariam os fatos relatados. Contudo, não conseguiu obter uma solução eficaz para a demanda.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor, buscando a adoção das providências necessárias para a resolução da questão.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A apresentação de cópia do contrato de financiamento devidamente assinado;
2. O esclarecimento acerca dos valores cobrados e da suposta cobrança em duplicidade realizada pela instituição financeira e pela Secretaria das Cidades;
3. O retorno das cobranças aos valores originalmente contratados;
4. A regularização das cobranças e, sendo constatada a irregularidade, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito, especialmente do SPC.

TRATATIVAS

29/09/2026 - **Carta**
Situação: Aberta