



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: 25.07.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2025 às 10:36:58

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: MARIA APARECIDA LEMOS DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 994.215.853-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BULLLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO	BULLLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A	08.422.119/0001-64	25.07.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora informa que possui um cartão da empresa Bullla, o qual foi fornecido pela empresa onde trabalhava anteriormente. Por meio desse cartão, solicitou um empréstimo no valor aproximado de R\$ 1.080,00 (mil e oitenta reais), com a condição de que os descontos seriam realizados diretamente em folha de pagamento.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora já se desligou da empresa em que trabalhava, porém, ao consultar aplicativo de órgãos de proteção ao crédito, ficou surpresa ao constatar a existência de um débito em aberto no valor de R\$ 2.372,22 (dois mil, trezentos e setenta e dois reais e vinte e dois centavos).

Causa estranhamento à consumidora o valor apontado, tendo em vista que já houve os seguintes descontos em sua folha de pagamento, conforme discriminado abaixo:

- Janeiro/2025: R\$ 184,59
- Fevereiro/2025: R\$ 199,99
- Março/2025: R\$ 175,96
- Abril/2025: R\$ 175,96
- Maio/2025: R\$ 175,96
- Junho/2025: R\$ 175,96
- Julho/2025 (rescisão): R\$ 703,84

Total já descontado: R\$ 1.792,26

Diante disso, a consumidora busca a intermediação do Procon, na busca de uma solução.

Pedido:

Diante disso, a consumidora busca a intermediação do Procon para que a empresa Bullla:

- Forneça esclarecimentos detalhados sobre o contrato firmado (termos, taxas de juros, forma de cálculo, encargos, número de parcelas, etc.);
- Apresente discriminação completa dos valores já pagos e do saldo devedor, com detalhamento dos encargos aplicados;
- Explique o motivo da negativação do nome da consumidora, mesmo com os valores já descontados e diante do valor inicial contratado;
- Realize, se for o caso, a retirada imediata do nome da consumidora dos cadastros de inadimplentes, até que a situação seja esclarecida;
- Caso haja cobrança indevida, que seja feito o abatimento ou cancelamento dos valores excedentes cobrados.

TRATATIVAS

23/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta



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