



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: 2508056400100008301

Data de retorno do consumidor(a): 15/08/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO ANTONIO DE MOURA MAIA

CNPJ/CPF: 399.053.903-59

Endereço: Rua 53 - nº205 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-150

Telefone: (85) 98670-0879

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco do Brasil

Nome Fantasia: Banco do Brasil

CPF/CNPJ: 00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência: Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250

Telefone Institucional: (61) 3493-0000

E-mail Institucional: unidadeouvidoria@bb.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:

O consumidor relata que, em 2021, realizou um acordo para pagamento em 60 (sessenta) parcelas de R\$ 357,58 (trezentos e cinquenta e sete reais e cinquenta e oito centavos), as quais vinham sendo pagas pontualmente. Os valores eram debitados diretamente de sua conta bancária.

Contudo, ao chegar a data de vencimento da parcela referente ao mês de junho de 2025, o consumidor percebeu que o valor não havia sido descontado. Diante disso, dirigiu-se a uma agência da instituição reclamada para questionar o motivo do não desconto e solicitar a emissão de um boleto para pagamento. Na ocasião, foi informado de que teria ocorrido uma quebra do acordo, motivo pelo qual a instituição procedeu ao refinanciamento da dívida.

Em razão dessa situação, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante do exposto, o consumidor requer:

- a comprovação da alegada quebra de contrato;
- o cancelamento do refinanciamento realizado de forma indevida.

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, 06 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO ANTONIO DE MOURA MAIA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____