



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 07/10/2025 às 11:39:51

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 DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 560.569.663-72

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	25.10.0564.001.00029-301
Ativos S.A	ATIVOS S.A SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS	05.437.257/0001-29	25.10.0564.001.00029-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida

Relato:

A consumidora relata que possuía um cartão de débito vinculado à conta onde recebia seu salário no Banco do Brasil. Entretanto, recebeu em sua residência um cartão de crédito, o qual afirma



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

nunca ter desbloqueado. Posteriormente, constatou a existência de débitos vinculados a esse cartão de crédito, além de ter sido incluída nos órgãos de proteção ao crédito em decorrência dessas cobranças.

Ao procurar o Banco do Brasil, foi informada de que o cartão teria sido utilizado em diversas compras em vários estabelecimentos, contudo, a consumidora afirma categoricamente que jamais realizou tais transações.

Diante dessa situação, a consumidora buscou o Procon em busca de uma solução para o impasse.

Pedido: Requer-se a contestação dos débitos referentes ao cartão de crédito, que a consumidora afirma não ter utilizado, bem como a adoção das medidas necessárias para a regularização de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito.

TRATATIVAS

07/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta