

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2603056400100077301**Data de retorno do consumidor(a):** 10/04/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** SALOMÉIA SILVA BARROS**CNPJ/CPF:** 381.868.703-00**Endereço:** Rua Pará - 421 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-200**Telefone:** (85) 98846-7379**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB**Nome Fantasia:** BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB**CPF/CNPJ:** 07.237.373/0001-20**Endereço de Correspondência:** Avenida Doutor Silas Munguba 5700 - 5700 - Passaré - Fortaleza - CE - 60743-902**Telefone Institucional:** 0800 728 3030, (85) 3251-6075**E-mail Institucional:** ouvidoria@bnb.gov.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:

Relata a consumidora que era líder de grupo junto ao programa CrediAmigo, vinculado à instituição financeira Banco do Nordeste, tendo assumido compromisso de pagamento das parcelas contratadas. Afirma que, em determinado momento, passou por dificuldades financeiras, o que a impossibilitou de continuar honrando regularmente com as obrigações assumidas.

Informa a consumidora que, em razão da inadimplência, o débito evoluiu para um valor elevado, tornando-se incompatível com sua atual condição financeira. Diante disso, buscou contato com a instituição bancária com o objetivo de realizar um acordo para quitação do débito.

Contudo, alega que a proposta apresentada pela instituição não se mostrou viável, uma vez que os valores e condições ofertados não se adequam ao seu orçamento atual, inviabilizando o cumprimento do acordo nos moldes propostos.

Dessa forma, a consumidora recorreu a este órgão, com o intuito de obter a intermediação necessária para viabilizar uma negociação justa e acessível, que possibilite a regularização do débito sem comprometer sua subsistência.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora que seja promovida a intermediação junto à instituição reclamada, a fim de que seja apresentada proposta de acordo compatível com sua realidade financeira.

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, 31 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Salomeia Silva Barros
SALOMÉIA SILVA BARROS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____