



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100077301

Data de retorno do consumidor(a): 03/11/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO PEDRO DA SILVA

CNPJ/CPF: 228.594.383-00

Endereço: Rua 57 - 251 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-190

Telefone: (85) 98675-9557

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:

Relata o consumidor que dirigiu-se ao Banco do Brasil para realizar o saque de R\$ 1.000,00 (mil reais) referentes ao limite do cheque especial, valor que seria descontado em seu próximo pagamento. Entretanto, passados 03 (três) meses, o consumidor observou que o referido valor não havia sido descontado.

Ao verificar sua conta, com auxílio de seu neto, constatou a existência de um débito no valor de R\$ 5.596,97 (cinco mil, quinhentos e noventa e seis reais e noventa e sete centavos). Diante da situação, o consumidor, acompanhado de sua filha, procurou a agência bancária para tentar um acordo. No entanto, ao analisar a proposta apresentada com mais atenção, verificou que o valor total do acordo ultrapassava R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Afirma ainda o consumidor que solicitou à funcionária do banco a emissão de extratos, sendo informado de que deveria pagar R\$ 4,50 (quatro reais e cinquenta centavos) por cada mês solicitado, o que considerou um valor excessivo. Diante disso, o consumidor e sua filha conseguiram obter os extratos por meio do aplicativo bancário.



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

Diante da falta de um acordo acessível, o consumidor buscou o Procon em busca de uma solução.

Pedido: Requer o consumidor a realização de um acordo acessível para a quitação do valor referente ao saque realizado.

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, 24 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO PEDRO DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____