



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 01/12/2025 às 09:10:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 604.497.983-05

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	25.12.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

O consumidor informa que, em setembro de 2025, realizou uma negociação com o banco reclamado, mediante a qual se comprometeu a efetuar o pagamento mensal do valor de R\$ 444,44 (quatrocentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), sendo que o boleto correspondente seria encaminhado ao seu e-mail para quitação.

Relata que, ao efetuar o pagamento da segunda parcela em 24/11, constatou que o banco reclamado não registrou a baixa do referido pagamento. Além disso, a instituição alegou que o



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

pagamento da primeira parcela teria sido realizado de forma incompleta, afirmando faltar aproximadamente R\$ 40,00 (quarenta reais).

O consumidor afirma que, ao entrar em contato com o banco reclamado, não recebeu atendimento satisfatório, sendo-lhe apenas informado que as parcelas constariam em aberto. Mesmo após apresentar comprovantes de pagamento e extratos bancários, não obteve solução por parte da instituição.

Diante da persistência do problema, o consumidor buscou esclarecimentos junto ao banco de origem dos pagamentos (NuBank), onde foi confirmado que as transações foram devidamente realizadas e que os valores foram efetivamente direcionados ao banco reclamado.

Temendo ser acusado de quebra contratual e visando solucionar o impasse, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o reconhecimento das faturas já pagas, bem como a emissão de recibo comprobatório, a fim de evitar futuras complicações.

TRATATIVAS

01/12/2025 - **Carta**

Situação: Aberta