



**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)**

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
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