



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100069301

Data de retorno do consumidor(a): 30/10/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Claudio José Araújo Luz

CNPJ/CPF: 745.706.843-00

Endereço: Rua Raul Teófilo - 662 B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-505

Telefone: (85) 98815-8980

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 aderiu a um financiamento por meio do programa Move Brasil, junto ao Banco do Brasil S.A., no valor de R\$ 140.371,75 (cento e quarenta mil, trezentos e setenta e um reais e setenta e cinco centavos). Afirma que, no momento da contratação, não lhe foi disponibilizada cópia do contrato, tampouco foi informado de que haveria restrições à amortização antecipada das parcelas.

Informa que a primeira parcela do financiamento tinha vencimento previsto para 15/10/2026 e que deixou o valor correspondente disponível em sua conta bancária para débito automático. Contudo, na data prevista, o desconto não foi realizado, situação que lhe causou preocupação quanto à possibilidade de incidência de juros, multas ou outros encargos.

Relata, ainda, que deseja realizar a amortização antecipada de parcelas do financiamento, especificamente da primeira e da última, mas não conseguiu efetuar a operação junto ao Banco do Brasil. Afirma que compareceu à agência do banco localizada na CEASA nos dias 05/10/2026,



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

às 10h25; 07/10/2026, às 11h25; e 15/10/2026, às 12h38 e às 16h11, buscando a realização do procedimento.

Acrescenta que, em sua última tentativa, compareceu à agência da Bezerra de Menezes, onde inicialmente foi informado de que seria possível realizar a amortização, desde que houvesse saldo disponível em conta. Entretanto, após consulta interna, o funcionário apresentou orientação divergente, alegando que não seria possível antecipar o pagamento da primeira parcela antes de transcorridos 30 (trinta) dias, tampouco amortizar a última parcela, sob a justificativa de que uma instrução normativa do banco não autorizaria o procedimento e de que não havia acesso ao sistema do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para realizar a operação.

O consumidor afirma que entrou em contato com o BNDES e recebeu orientação divergente, tendo sido informado por e-mail de que as liberações para amortização deveriam ser realizadas pela própria instituição financeira responsável pelo financiamento. Ressalta, ainda, que não consegue efetuar a antecipação das parcelas pelo aplicativo do banco, permanecendo sem solução para sua solicitação.

Diante das divergências nas informações prestadas e da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a disponibilização de cópia do contrato de financiamento, esclarecimentos acerca do não débito da primeira parcela na data do vencimento e a confirmação de que não haverá cobrança indevida de juros, multas ou outros encargos em razão do ocorrido. Requer, ainda, esclarecimentos sobre as restrições alegadas pelo banco e a viabilização da amortização antecipada das parcelas, especialmente da primeira e da última, com a apresentação dos procedimentos necessários para a realização da operação.

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

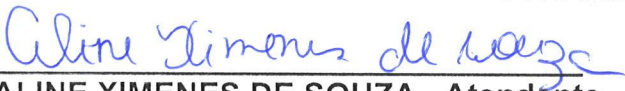


GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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, 20 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



Claudio José Araújo Luz - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____