



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 11/02/2026 às 10:01:05

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LAURA DA SILVA FELIX

CPF do Consumidor: 154.509.373-34

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	26.02.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que possui empréstimo contratado junto ao Banco do Brasil no ano de 2021, informando que vem efetuando regularmente os pagamentos há longo período. Acrescenta que identificou possível inconsistência nos valores descontados, tendo a percepção de que o débito não apresenta redução significativa, assemelhando-se a obrigação sem previsão clara de término.



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

Esclarece, ainda, que foi informada de que os descontos referentes ao referido contrato perdurarão até o ano de 2029.

Contudo, manifesta interesse na celebração de acordo que possibilite a quitação do débito até o ano de 2027, em prazo inferior ao inicialmente previsto. Diante dessa situação, buscou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), com o objetivo de viabilizar a intermediação junto à instituição financeira.

Pedido: Requer, assim, a consumidora, a formalização de acordo para quitação do débito em prazo reduzido, com condições acessíveis e compatíveis com sua atual capacidade financeira, bem como o fornecimento de cópia integral do contrato firmado e demonstrativo detalhado da evolução do débito, a fim de possibilitar a verificação dos valores cobrados.

TRATATIVAS

11/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta