



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100015301

Data de retorno do consumidor(a): 14/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA

CNPJ/CPF: 722.002.863-68

Endereço: Rua 7 - N 127 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-320

Telefone: (85) 98637-7521

E-mail: janainadeoliveiraleiva@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Bradesco

Nome Fantasia: Banco Bradesco

CPF/CNPJ: 60.746.948/0001-12

Endereço de Correspondência: Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Telefone Institucional: (11) 3792-0257

E-mail Institucional: ouvidoria.bra@bradesco.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:

A consumidora informa que, no mês de junho de 2025, dirigiu-se a uma agência do Banco Bradesco com a finalidade de abrir uma conta corrente. Na ocasião, expressamente solicitou ao funcionário responsável a adesão ao plano mais básico oferecido pela instituição, com isenção de tarifas. Conforme relatado, o próprio atendente confirmou, por meio do aplicativo do banco, que a abertura da conta havia sido realizada sob o regime de tarifa zero, não havendo qualquer cobrança prevista.

No entanto, ao consultar seu extrato bancário no mês de julho de 2025, a consumidora foi surpreendida com a cobrança de uma tarifa no valor de R\$ 53,41 (cinquenta e três reais e quarenta e um centavos), referente à denominada "Cesta Classic". Diante da inconsistência entre o que foi informado no momento da abertura da conta e a cobrança efetivada, a consumidora



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

dirigiu-se novamente à agência para esclarecimentos, mas não obteve uma explicação satisfatória.

Em razão da ausência de resolução por parte da instituição bancária, a consumidora recorreu ao Procon para intermediação.

Pedido:

Diante do exposto, requer a imediata exclusão da tarifa cobrada indevidamente, bem como a suspensão de quaisquer cobranças futuras, considerando que a conta foi aberta sob o compromisso de isenção tarifária, conforme informado e acordado no ato da contratação.

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, 03 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

JANAINA DE OLIVEIRA LEIVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____