



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2026 às 10:34:41

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO LOPES SANTANA

CPF do Consumidor: 229.176.592-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	26.06.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor que, no mês de junho de 2023, realizou o empréstimo nº 4776907, no valor de R\$ 4.800,00. Ficou acordado entre as partes o pagamento em 84 parcelas de R\$ 173,00 cada, com vencimento no dia 10 de cada mês.

Segundo informa, o contrato foi celebrado com a condição de que a primeira parcela seria paga após um período de carência de 90 dias, mediante desconto automático em seu benefício



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

previdenciário. Contudo, após o transcurso desse prazo, a carência foi prorrogada por mais 90 dias sem o consentimento ou conhecimento do consumidor.

Diante da situação, o consumidor buscou realizar um acordo referente aos pagamentos do empréstimo, a fim de evitar a incidência de juros e eventual negativação de seu nome. Entretanto, a própria reclamada informou que não havia qualquer contrato ou débito vinculado ao consumidor junto à instituição.

Posteriormente, o consumidor aguardou para verificar se ocorreria algum desconto em seu benefício previdenciário. Em seguida, constatou a realização de descontos e procurou a reclamada em busca de esclarecimentos e solução para a questão, uma vez que houve desconto em seu benefício, apesar de a própria reclamada ter afirmado, durante procedimento de atendimento e tentativa de acordo realizado perante o PROCON, que o consumidor não possuía qualquer débito junto à instituição.

Tal informação também consta no Processo nº 23.10.0564.001.00007-301, em trâmite perante o PROCON, no qual a reclamada declarou não existir débito em nome do consumidor.

Além disso, o consumidor relata que, durante atendimento realizado pela reclamada, foi-lhe apresentado um termo de confissão de dívida referente ao empréstimo, no qual constava o valor de R\$ 9.965,57, montante significativamente superior ao originalmente contratado. Tal situação teria ocasionado seu superendividamento.

Ainda segundo o relato, a reclamada ofereceu a contratação de um novo empréstimo para quitação do referido débito, proposta que não foi aceita pelo consumidor. Desde então, este afirma ter realizado diversas tentativas de renegociação e de resolução da demanda, porém sem sucesso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a quitação do débito atualmente registrado em seu nome, considerando as inconsistências nas informações prestadas pela reclamada e as tentativas frustradas de resolução administrativa da demanda.

TRATATIVAS

16/06/2026 - **Carta**
Situação: Aberta