



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100036301

Data de retorno do consumidor(a): 25/05/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LAURA DA SILVA FELIX

CNPJ/CPF: 154.509.373-34

Endereço: Rua 5 - 119 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470

Telefone: (85) 98523-3264

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 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.

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.



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

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.

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, 15 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Alina Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Laura da Silva Felix

LAURA DA SILVA FELIX - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____