



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100072301

Eu, **Maria de Fátima Brito da Conceição**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui cartão de crédito junto ao Banco do Brasil e que, em razão de dificuldades financeiras decorrentes de problemas de saúde, deixou de efetuar o pagamento das faturas por alguns meses.

Aduz que, posteriormente, procurou a instituição financeira com o intuito de negociar os valores em aberto e regularizar sua situação. Afirma que, durante a negociação, realizou o pagamento inicial de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acreditando que a dívida seria quitada em curto período.

Contudo, relata que, após verificar as condições do acordo, constatou que o débito havia sido parcelado por período significativamente prolongado, com incidência de juros que considera elevados.

Diante da divergência quanto às condições da negociação e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora que o Banco do Brasil apresente o detalhamento do cálculo do débito e das condições da negociação realizada, incluindo os juros e demais encargos aplicados, bem como a apresentação de nova proposta de negociação, preferencialmente sem a incidência de juros ou encargos excessivos, em condições compatíveis com sua capacidade financeira.

DATA DE RETORNO: 08/09/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;



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

2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 27 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Maria de Fátima Brito da Conceição
Maria de Fátima Brito da Conceição