



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2026 às 15:17:54

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: Maria de Fátima Brito da Conceição

CPF do Consumidor: 707.317.303-30

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	26.08.0564.001.00072-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

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.



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

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.

TRATATIVAS

27/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta