



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100001301

Data de retorno do consumidor(a): 10/12/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA

CNPJ/CPF: 604.497.983-05

Endereço: Carlos Robson Costa - 103 - Antônio Justa - Maracanaú - CE - 61903-180

Telefone: (85) 99424-9353

E-mail: lynconlleandro6@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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:

O consumidor informa que, em setembro de 2025, realizou uma negociação com o banco reclamado, mediante a qual se comprometeu a efetuar o pagamento mensal do valor de R\$ 444,44 (quatrocentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), sendo que o boleto correspondente seria encaminhado ao seu e-mail para quitação.

Relata que, ao efetuar o pagamento da segunda parcela em 24/11, constatou que o banco reclamado não registrou a baixa do referido pagamento. Além disso, a instituição alegou que o pagamento da primeira parcela teria sido realizado de forma incompleta, afirmando faltar aproximadamente R\$ 40,00 (quarenta reais).

O consumidor afirma que, ao entrar em contato com o banco reclamado, não recebeu atendimento satisfatório, sendo-lhe apenas informado que as parcelas constariam em aberto.



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

Mesmo após apresentar comprovantes de pagamento e extratos bancários, não obteve solução por parte da instituição.

Diante da persistência do problema, o consumidor buscou esclarecimentos junto ao banco de origem dos pagamentos (NuBank), onde foi confirmado que as transações foram devidamente realizadas e que os valores foram efetivamente direcionados ao banco reclamado.

Temendo ser acusado de quebra contratual e visando solucionar o impasse, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o reconhecimento das faturas já pagas, bem como a emissão de recibo comprobatório, a fim de evitar futuras complicações.

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, 01 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

LEANDRO LYNCONL PEREIRA DA SILVA - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____