



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00057-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2026 às 09:04:20

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: Fabricio Ferreira dos Santos

CPF do Consumidor: 016.365.323-22

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	26.08.0564.001.00057-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)

Problema: Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida

Relato:

O consumidor relata que, no ano de 2022, realizou um financiamento de veículo junto à reclamada. Contudo, em razão de questões financeiras de ordem pessoal, não conseguiu efetuar o pagamento de determinado débito.

Posteriormente, o consumidor informa que foram realizados trâmites no âmbito judicial envolvendo a reclamada, com o objetivo de promover a devolução do veículo financiado.



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

Ademais, a reclamada teria recorrido ao Poder Judiciário para requerer o bloqueio e a imposição de limitações financeiras ao consumidor em decorrência do débito em aberto.

Até a presente data, o consumidor relata que já realizou pagamentos e adotou as medidas judiciais necessárias para obter o desbloqueio de sua conta bancária, a fim de ter acesso ao seu salário e aos valores depositados na referida conta. Informa, ainda, que realizou intermediações e tratativas para quitar todas as pendências relacionadas à reclamada, possuindo, inclusive, os respectivos comprovantes de pagamento.

Contudo, mesmo após a quitação dos débitos anteriormente existentes, o consumidor permanece com seu nome negativado em razão de uma cobrança cuja origem desconhece. O consumidor tentou entrar em contato com a reclamada por telefone, porém não obteve êxito, uma vez que suas ligações não eram atendidas ou retornadas pelos canais de atendimento disponibilizados pela reclamada.

Diante da ausência de solução por meio dos canais telefônicos, o consumidor compareceu presencialmente a uma loja física da reclamada, ocasião em que foi informado por uma representante da empresa de que, de fato, não constava qualquer pendência ou débito em seu nome que justificasse a negativação.

Nesse contexto, o consumidor permanece, até a presente data, com seu nome negativado em razão de uma cobrança que desconhece e para a qual não obteve qualquer esclarecimento ou solução administrativa. Em razão da ausência de tratativa satisfatória, recorreu a este Órgão em busca de uma solução mais efetiva para a situação.

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer esclarecimentos acerca da origem do referido débito, bem como o cancelamento da cobrança no sistema da reclamada e, conseqüentemente, a exclusão da negativação de seu nome junto ao Serasa.

TRATATIVAS

20/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta