



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100057301

Data de retorno do consumidor(a): 31/08/2026

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Fabricio Ferreira dos Santos

CNPJ/CPF: 016.365.323-22

Endereço: Rua 44 - 292 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-040

Telefone: (85) 98686-1280

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Bradesco

Nome Fantasia: Banco Bradesco

CPF/CNPJ: 60.746.948/0001-12

Endereço de Correspondência: Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Telefone Institucional: (11) 93217-9399

E-mail Institucional: resposta.procon@bradesco.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 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. 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.



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

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.

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, 20 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



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

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Fabricio Ferreira dos Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____