



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100035301

Data de retorno do consumidor(a): 24/08/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Alexsandro Barroso Barros dos Santos

CNPJ/CPF: 887.774.213-53

Endereço: Rua Anna Vitória da Silva Viana - 67 Apto 104 Bloco 01 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-235

Telefone: (85) 98803-5699

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Itaú Unibanco

Nome Fantasia: Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ: 60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional: (11) 3629-2289

E-mail Institucional: protocolocentralprocon@itau-unibanco.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:

Relata o consumidor que, em 19 de maio de 2026, celebrou acordo com o banco reclamado para regularização de pendência financeira, o qual vem sendo devidamente cumprido, tendo, até o momento, efetuado o pagamento de três parcelas.

Informa que o referido acordo foi celebrado de forma virtual, por meio do site oficial do banco reclamado. Contudo, em agosto de 2026, ao tentar realizar um financiamento junto à Caixa Econômica Federal, foi informado de que seu nome constava no Registrato do Banco Central do Brasil (Bacen).

O consumidor alega que não possui outras restrições em seu nome e demonstra inconformismo com a manutenção do referido apontamento, considerando que vem cumprindo regularmente as obrigações assumidas no acordo celebrado com o banco reclamado.

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

Relata, ainda, que, em 21 de julho de 2026, compareceu pessoalmente a uma agência do banco reclamado, buscando esclarecimentos e uma solução para a situação. Na ocasião, foi informado por uma funcionária da instituição de que o banco não poderia adotar qualquer providência, sob a justificativa de se tratar de “políticas de trabalho” da instituição.

Diante da ausência de solução administrativa junto ao banco reclamado, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão, buscando a adoção das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer que o banco reclamado apresente esclarecimentos acerca da manutenção de seu nome no Registrato do Bacen, apesar do acordo celebrado e do regular pagamento das parcelas. Requer, ainda, caso constatada a irregularidade do apontamento, a imediata remoção/regularização de seu nome junto ao Registrato, a fim de possibilitar o prosseguimento de sua tentativa de obtenção de financiamento junto à Caixa Econômica Federal.

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, 13 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



Documento assinado digitalmente
PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES
Data: 13/08/2026 09:05:16-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Alexsandro Barroso Barros dos Santos - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____