

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2608056400100035301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Itaú Unibanco S.A.**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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **13/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jea-zamm-qsm>

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**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****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.

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.

Maracanaú/CE, 16 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira