



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100035301

Eu, **Alexsandro Barroso Barros dos Santos**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.



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

DATA DE RETORNO: 25/08/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 13 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Alexsandro Barroso Barros dos Santos
Alexsandro Barroso Barros dos Santos