



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 13/08/2026 às 08:26:45

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Alexsandro Barroso Barros dos Santos

CPF do Consumidor: 887.774.213-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	26.08.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Negativação indevida referente à pagamento já efetuado

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



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

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.

TRATATIVAS

13/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta