



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100041302,2506056400100041301

Eu, **FRANCISCO LOPES SANTANA**, 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:

O consumidor relata que, há algum tempo, passou a receber ligações sobre a existência de dois débitos em seu nome, sendo:

- Um no valor de R\$ 4.475,02 (quatro mil, quatrocentos e setenta e cinco reais e dois centavos), referente ao Banco Itaú Unibanco S.A., sob o número de contrato 366414779;
- Outro no valor de R\$ 1.556,48 (mil quinhentos e cinquenta e seis reais e quarenta e oito centavos), referente ao Banco Ativos S.A. Securitizadora de Créditos Financeiros, sob o número de contrato 5000077690.

O consumidor afirma não reconhecer tais débitos, e, por isso, realizou uma consulta nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), não encontrando qualquer restrição em seu nome até o momento.

Entretanto, ao acessar o aplicativo do SPC/Serasa, os referidos débitos aparecem listados, gerando preocupação e insegurança quanto à possível negativação futura.

Diante dessa situação, o consumidor buscou atendimento junto ao Procon, a fim de obter esclarecimentos das instituições envolvidas e evitar qualquer prejuízo.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer formalmente:

- 1. Esclarecimentos detalhados por parte do Banco Itaú Unibanco S.A. e do Banco Ativos S.A. Securitizadora sobre a origem dos contratos mencionados;**
- 2. A apresentação de cópia dos contratos e comprovação da contratação e da eventual dívida;**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

3. A retirada imediata de qualquer apontamento indevido junto ao SPC, Serasa ou qualquer outro órgão de proteção ao crédito, caso não haja comprovação da contratação;
4. E, caso não seja possível comprovar a existência de vínculo contratual legítimo, a exclusão definitiva dos débitos.

DATA DE RETORNO: 27/06/2025, às 10:00 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, 16 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO LOPES SANTANA