



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100046301

Eu, **MARIA LÚCIA SANTOS NASCIMENTO**, 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 a consumidora que, ao verificar a situação de seu nome junto ao SERASA, constatou que, em 15/02/2026, houve a inscrição de seu nome nos cadastros de inadimplentes.

Conforme apurado, o motivo da negativação seria uma dívida no valor de R\$ 928,70 (novecentos e vinte e oito reais e setenta centavos), com vencimento em 26/12/2023, vinculada à empresa reclamada.

A consumidora informa que, ao entrar em contato com a reclamada por meio do telefone 0800 025 0000, não obteve quaisquer informações ou esclarecimentos acerca da referida dívida.

Ressalta, ainda, que desconhece a empresa reclamada e afirma não ter contratado qualquer serviço ou adquirido qualquer produto junto à mesma.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da empresa reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências e de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Ante o exposto, requer esclarecimentos acerca da dívida que considera indevida, bem como a imediata exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes mantidos pelo SERASA.

DATA DE RETORNO: 09/03/2026, 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;



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

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, 23 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Maria Lúcia Santos Nascimento
MARIA LÚCIA SANTOS NASCIMENTO