

AO, PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

CIP: 26.01.0564.001.00055-301

PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na Alameda Barão de Piracicaba, 618, 4º andar, lado B, Campos Elíseos, CEP 01216-012, inscrita no CNPJ sob o nº 04.862.600/0001-10, por seus representantes, nos autos da **Reclamação** que lhe move **ROSILEIDE MARTINS DA SILVA MONTE**, inscrito no CPF sob o nº **683.794.393-68**, vem apresentar os esclarecimentos necessários, nos termos do artigo 44 do Decreto nº. 2.181/1997, conforme exposto abaixo.

1. DOS FATOS

A consumidora informa que realizou um financiamento de veículo em dezembro de 2022 e sempre pagou as parcelas em dia, mas enfrentou dificuldades para quitar as de agosto, setembro e dezembro de 2025, pois o aplicativo do banco indicava que os boletos estavam baixados. Apesar de pagar as parcelas de outubro, novembro de 2025 e janeiro de 2026, não obteve suporte ao buscar solução junto à empresa. Ela solicita esclarecimentos sobre a impossibilidade de pagamento das parcelas mencionadas e requer os boletos atualizados para quitação.

2. DOS ESCLARECIMENTOS

Após uma análise minuciosa e criteriosa realizada pelo setor responsável por financiamentos de veículos, informamos que, infelizmente, não foi encontrada qualquer vínculo contratual atrelado ao CPF fornecido. A ausência de registros referentes a financiamentos contratados junto à empresa Porto nos impossibilita de proceder com a tratativa.

Destacamos que, sem a existência de qualquer contrato localizado em nossos arquivos, ficamos impedidos de avançar em uma solução para o caso relatado.

Por fim, a Porto Bank reitera seu compromisso com a satisfação de seus clientes e permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

São Paulo, 28 de janeiro de 2025

PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

 PortoBank

Isaque