



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100075301

Eu, **Adriana Nascimento da Silva**, 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:

A Reclamante relata que, ao consultar o aplicativo da plataforma Serasa, constatou a existência de uma anotação desabonadora/débito registrado em seu nome pela empresa Ipanema, no montante de R\$ 1.227,16 (mil, duzentos e vinte e sete reais e dezesseis centavos).

A consumidora assevera peremptoriamente que não reconhece a origem da referida dívida, tampouco mantém ou manteve qualquer relação jurídica contratual direta com a referida empresa que justifique a cobrança ou o apontamento nos órgãos de proteção ao crédito.

Diante do desconhecimento da obrigação, da falta de transparência e do potencial constrangimento gerado pela anotação indevida, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para obter os devidos esclarecimentos.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Preste os devidos esclarecimentos pormenorizados acerca da origem do suposto débito, informando a qual contrato original se refere, a data do alegado fato gerador e a identificação do credor originário (em caso de cessão de crédito);
2. Apresente documentação comprobatória cabal da existência da dívida e da regularidade do crédito (tais como contrato assinado, comprovante da cessão de crédito e notificação prévia do devedor);
3. Em caso de não comprovação da legitimidade do débito, proceda à imediata exclusão/baixa do registro em nome da Reclamante na plataforma Serasa e demais cadastros de proteção ao crédito;
4. Abstenha-se de efetuar novas cobranças ostensivas ou de reincidir na inclusão de anotações desabonadoras referentes ao mesmo objeto.



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

DATA DE RETORNO: 12/10/2026, 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, 29 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Adriana Nascimento da Silva
Adriana Nascimento da Silva