



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 03/07/2026 às 10:04:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Jose Iran Moreira de Souza

CPF do Consumidor: 688.633.908-78

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Serasa Experian	Serasa S/A	62.173.620/0001-80	26.07.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Negativação indevida referente à pagamento já efetuado

Relato:

O consumidor relata que possui, junto ao sistema da reclamada, um registro de débito que permanece ocasionando a negativação de seu nome, situação da qual tem conhecimento há considerável período de tempo. Informa, ainda, que, diante da persistência da cobrança, já buscou a tutela do Poder Judiciário para a solução da controvérsia.

Esclarece que foi reconhecido pelo Juizado Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará que o consumidor não possui qualquer pendência financeira ou dívida vinculada ao imóvel objeto



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

da cobrança, razão pela qual o processo foi devidamente arquivado.

Contudo, apesar da decisão judicial e da inexistência de débito pendente, o consumidor afirma que seu nome permanece negativado e que continua recebendo cobranças referentes à dívida já quitada e objeto da demanda judicial anteriormente mencionada.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a imediata exclusão da negativação de seu nome dos cadastros de inadimplentes, bem como a cessação definitiva de quaisquer cobranças relacionadas à dívida já quitada e reconhecida judicialmente como inexigível.

TRATATIVAS

03/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Serasa Experian :

Boa tarde!

Encaminhamos em anexo, resposta ao questionamento do consumidor.

Atte.

Serasa Experian.