

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

FA: 26.09.0564.001.00059-301

SERASA S/A, com sede na Avenida das Nações Unidas, 14401 – Torre C-1 do Complexo Parque da Cidade – 19º/24º andares, Bairro Chácara, Santo Antônio, São Paulo/SP, CEP 04794-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.173.620/0001-80, por seu representante legal que esta subscreve, nos autos da reclamação em epígrafe, apresentada por **FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS**, vem apresentar sua Defesa, o que faz nos seguintes termos.

1. Síntese dos fatos: Em breve síntese, o consumidor relata que, em maio de 2025, celebrou contrato de empréstimo junto ao Banco Pine, com pagamento realizado mediante descontos em folha de pagamento. Informa que o contrato foi parcelado em 12 vezes e que, após o período previsto para quitação, verificou a continuidade dos descontos referentes ao empréstimo em seu salário.

Aduz que, ao contatar o Banco Pine, foi informado de que a empresa empregadora não havia efetuado o repasse de 5 (cinco) parcelas do contrato. Relata que, após apurações internas junto ao setor de Recursos Humanos, foi constatada a existência das parcelas pendentes, ocasião em que a empresa teria se comprometido a realizar os pagamentos em aberto.

Contudo, sustenta que não está conseguindo obter os boletos atualizados necessários para viabilizar a regularização da pendência. Diante disso, requer a disponibilização dos boletos atualizados referentes às parcelas remanescentes do contrato, a fim de possibilitar que a empresa onde trabalha possa realizar os pagamentos devidos e regularizar a pendência existente.

2. Esclarecimentos sobre o acordo firmado: A Serasa esclarece que disponibiliza a plataforma Serasa Limpa Nome, que é um PORTAL DE RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS que coloca os consumidores em contato com diversas empresas parceiras para negociar dívidas (<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/>)². Ela não se confunde com o Cadastro de Inadimplentes, sendo que a plataforma de renegociação pode trazer ofertas de acordos de débitos negativados ou não.

Para utilizar o Serasa Limpa Nome, os consumidores devem realizar um cadastro prévio no site (totalmente opcional e gratuito), após ciência dos Termos de Uso. Qualquer acesso à plataforma, pelo consumidor, depende de imputação de login e senha. As ofertas de renegociação são visualizadas exclusivamente pelo próprio consumidor.

² Trata-se de serviço que funciona ininterruptamente e conta com a participação de muitas empresas, de diferentes segmentos, que oferecem descontos especiais, permitindo que consumidores de todo Brasil **renegociem suas dívidas diretamente com os credores, sem sair de casa e de forma gratuita.**

Vale esclarecer que, após cadastro prévio e voluntário, por meio da plataforma Serasa Limpa Nome, os consumidores podem renegociar dívidas, que podem ou não estar negativadas. **Todas as condições e esclarecimentos com relação às ofertas de acordo de dívidas disponibilizadas são informados ao consumidor previamente a eventual negociação.**

Veja-se a forma de apresentação das propostas aos consumidores na plataforma, com uma distinção clara entre dívidas negativadas e contas atrasadas:

Sobre sua(s) dívida negativada

Você tem uma dívida que está inserida no cadastro de inadimplentes da Serasa. Isso significa que essa dívida pode ser vista por empresas que consultarem seu CPF na Serasa.

Sobre sua(s) conta atrasada

Você tem uma dívida que não está inserida no cadastro de inadimplentes da Serasa. Isso significa que essa dívida não pode ser vista por empresas que consultarem seu CPF na Serasa. Dívidas vencidas há mais de 5 anos não são incluídas no cadastro de inadimplentes.

As ofertas de acordo são lançadas na plataforma diretamente pelos credores participantes (parceiros da plataforma), os quais são responsáveis por inserir as informações (valores, forma de pagamento, descontos etc.) das ofertas para sua base de dívidas e emitir os boletos para pagamento.

Observa-se que os Termos de Uso (print abaixo) mencionam de forma clara e ostensiva que a responsabilidade pela oferta e pelas condições do acordo é integralmente das empresas credoras, conforme transcrito:

3.2 Serasa Limpa Nome

O Serasa Limpa Nome é uma Plataforma de Renegociação de dívidas pela Internet, de acesso voluntário e restrito ao consumidor, que permite a visualização de ofertas de acordos para renegociação de dívidas com os credores que são parceiros da Serasa. Nesta plataforma, os consumidores podem negociar dívidas negativadas ou contas atrasadas.

Você tem conhecimento de que as ofertas de negociação de dívidas são apresentadas na plataforma Serasa Limpa Nome diretamente pelas empresas credoras, de acordo com as políticas internas de cada uma delas, sem nenhuma interferência da Serasa. A responsabilidade pela oferta e definição das condições do acordo no âmbito do Serasa Limpa Nome (inclusive, sem se limitar a respectivos valores e boletos) é exclusiva da(s) empresa(s) credoras da(s) dívida(s). A Serasa não executa ações de cobrança, tampouco define ou participa da definição das condições da oferta.

Você está ciente que o cadastro e o aceite aos Termos de Uso da plataforma Serasa são opcionais e que, uma vez cadastrado, você poderá receber ofertas de renegociação de dívidas, sendo que Você não é obrigado a aceitar as ofertas apresentadas. Caso não queira ser comunicado sobre as ofertas, Você poderá solicitar o cancelamento do recebimento de tais comunicados a qualquer tempo.

Importante destacar também que, as ofertas de negociação de dívidas apresentadas na plataforma Serasa Limpa Nome serão visualizadas apenas por Você mediante acesso pessoal com login e senha, não podendo ser visualizadas por terceiros.

Através da Plataforma Limpa Nome, esta reclamada localizou acordo firmado pelo consumidor com a empresa credora “Banco Pine S/A”, em 29/09/2026, no valor de R\$ 415,39, a ser pago em parcela única, para quitação de **conta atrasada** do contrato nº **3288952/011**.

Conforme informações repassadas pelo credor, o acordo celebrado pelo consumidor consta como “**EM ANDAMENTO**”, na Plataforma Serasa Limpa Nome:



BANCO PINE S/A

Em andamento

Valor negociado: R\$ 415,39
Total de parcelas: 1

Informações do acordo

Data do acordo 29/09/2026
Valor da dívida R\$ 415,39
Valor da oferta R\$ 415,39
Forma de pagamento PIX
Parcelamento 1x de R\$ 415,39
Data da parcela final 06/10/2026
Total do acordo R\$ 415,39

Encargos

[O que significa isso?](#)
Juros: (0% a.m. ou 0% a.a.) R\$ 0,00
CET: (0% a.m. ou 0% a.a.) R\$ 0,00
IOF: (0%) R\$ 0,00

Contas atrasadas

Destaca-se que a disponibilização de propostas de acordo na plataforma Serasa Limpa Nome, conforme amplamente demonstrado, **é de exclusiva responsabilidade do credor, titular do crédito e único detentor das informações necessárias para viabilizar as negociações eventualmente realizadas.**

Ademais, a Serasa atua apenas como intermediadora, fornecendo o ambiente digital para que os credores ofereçam propostas e negociem diretamente com os consumidores, **não possuindo ingerência sobre a atualização de parcelas, como no presente caso, atividade que permanece sob integral responsabilidade do credor.**

Sendo assim, qualquer questionamento deverá ser dirigido ao credor “Banco Pine S/A”, detentor do crédito, tendo em vista que somente ela poderá prestar os devidos esclarecimentos, aplicando-se ao presente caso as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, I e II do CDC.

Tendo em vista que o consumidor deseja a negociação para quitação das pendências, evidente que somente o credor (“Banco Pine S/A”) é parte legítima e poderá solucionar o feito. E não poderia ser diferente, na medida em que somente a detentora do crédito poderá esclarecer e avaliar as possíveis condições de pagamento e informar ao consumidor.

Ainda, importa esclarecer que a Serasa não é credora, tampouco realiza descontos em folha de pagamento do consumidor. Sendo que eventual inconformismo relacionado à existência do débito e à forma de cobrança deve ser direcionado exclusivamente à empresa credora, única responsável pela gestão da relação contratual e por eventuais lançamentos ou retenções financeiras dela decorrentes.

Outrossim, constata-se que não houve vício na prestação de serviço pela Reclamada, enquanto mera aproximadora entre credores e consumidores quanto ao Serasa Limpa Nome, em razão de sua evidente ilegitimidade.

Caso o consumidor tenha interesse, a irresignação deverá ser direcionada às credoras “Banco Pine S/A”, para adoção das providências cabíveis, **até porque o pedido feito pelo Reclamante** (*“requer a disponibilização dos boletos atualizados referentes às parcelas remanescentes do contrato, a fim de possibilitar que a empresa onde trabalha possa realizar os pagamentos devidos e regularizar a pendência existente.”*) **é de ingerência apenas do credor, não havendo nenhuma participação da Serasa.**

Pelo exposto, muito embora se coloque à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais, a Serasa confia na suficiência das informações ora apresentadas, com o consequente arquivamento desta reclamação e sua não inscrição no Cadastro de Reclamações Fundamentadas (art. 44 do CDC), como medida de direito.

Maracanaú/CE, 15 de outubro de 2026.

Serasa S.A.