

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00082-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE em face do fornecedor CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LEGISTAS, relata que possuía débito junto ao CRA-CE, originalmente no valor de R\$ 890,36 reais, posteriormente atualizado para R\$ 1.340,69 reais, razão pela qual teve seu nome inscrito nos cadastros de inadimplentes (SPC e Serasa). Entretanto, em 12 de novembro de 2024, firmou acordo de parcelamento do referido débito em cinco parcelas mensais de R\$ 268,14 reais, com vencimento da primeira em 20/12/2024 e da última em 21/04/2025, sendo-lhe informado que, após o pagamento da primeira parcela, seu nome seria excluído dos órgãos de proteção ao crédito no prazo de sete dias. Contudo, ocorre que, apesar de já ter quitado três parcelas do acordo, a consumidora permanece com o nome indevidamente inscrito nos cadastros restritivos de crédito. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a exclusão do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito e cobrança (SPC e Serasa).

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.24, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.24, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú