

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00082-3**Data/Hora de Abertura:** 24/02/2025 às 10:53:35**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE**CPF do Consumidor:** 806.656.913-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SPC Brasil	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas	34.173.682/0003-18	25.02.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Consulta / Monitoramento de CPF**Problema:** Negativação indevida referente à pagamento já efetuado**Relato:**

Relata a parte consumidora que tinha um débito junto ao CRA-CE, no valor de R\$ 890,36 (oitocentos e noventa reais e trinta e seis centavos). No entanto, com a correção de valores e juros, o débito se encontrava no valor de R\$ 1.340,69 (mil trezentos e quarenta reais e sessenta e nove centavos). A consumidora afirma que seu nome consta nos órgãos de

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

proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No dia 12 de novembro de 2024, realizou, junto à empresa ora reclamada, um parcelamento em cinco vezes, no qual seria pago mensalmente o valor de R\$ 268,14 (duzentos e sessenta e oito reais e quatorze centavos). A data de vencimento da primeira parcela foi em 20/12/2024, sendo as demais cobradas nos meses seguintes, com a última parcela vencendo em 21/04/2025. A reclamante informa que, ao realizar a negociação, foi comunicada de que, após o primeiro pagamento, haveria um prazo de sete dias para a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No entanto, a consumidora já efetuou o pagamento de três parcelas e seu nome continua na mesma situação. Diante da ausência de êxito em seu requerimento, a reclamante compareceu à sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja retirado o seu nome do órgão de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa

TRATATIVAS**07/03/2025 - Audiência****Situação:** Aberta**24/02/2025 - Carta****Fornecedor:** Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida**Resposta do Fornecedor - SPC Brasil:**

Prezados,

Em atenção a reclamação efetuada pela consumidora **Sra. Francilucia**, venho à presença de Vossa Senhoria, enviar à contra notificação.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2502056400100082301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas**Nome Fantasia:** SPC Brasil**CPF/CNPJ:** 34.173.682/0003-18**Endereço de Correspondência:** Rua Leônicio de Carvalho - Número 234 - Paraíso - São Paulo - SP - 04003-010**Telefone Institucional:** (11) 3549-3005**E-mail Institucional:** contencioso@spcbrasil.org.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/03/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE - **CNPJ/CPF:** 806.656.913-00**Endereço:** Rua São Pedro - 193 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-160**Telefone:** (85) 99631-1850**E-mail:** FRANCILUCIASD@GMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

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

Relata a parte consumidora que tinha um débito junto ao CRA-CE, no valor de R\$ 890,36 (oitocentos e noventa reais e trinta e seis centavos). No entanto, com a correção de valores e juros, o débito se encontrava no valor de R\$ 1.340,69 (mil trezentos e quarenta reais e sessenta e nove centavos). A consumidora afirma que seu nome consta nos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No dia 12 de novembro de 2024, realizou, junto à empresa ora reclamada, um parcelamento em cinco vezes, no qual seria pago mensalmente o valor de R\$ 268,14 (duzentos e sessenta e oito reais e quatorze centavos). A data de vencimento da primeira parcela foi em 20/12/2024, sendo as demais cobradas nos meses seguintes, com a última parcela vencendo em 21/04/2025. A reclamante informa que, ao realizar a negociação, foi comunicada de que, após o primeiro pagamento, haveria um prazo de sete dias para a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e cobrança SPC e Serasa. No entanto, a consumidora já efetuou o pagamento de três parcelas e seu nome continua na mesma situação. Diante da ausência de êxito em seu requerimento, a reclamante compareceu à sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja retirado o seu nome do órgão de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa

Maracanaú/CE, 07 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____