

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.00010-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação registrada pelo consumidor Francisco de Souza Damasceno, em face da fornecedora Serasa S/A, através do qual aduz que ao consultar o aplicativo do Serasa, observou a existência de débito pendente no valor de R\$ 414,45 reais. No entanto, ao checar suas pendências no site do SPC Brasil, não identificou nenhum registro. Além disso, ao comparecer à uma agência da Enel, foi informado de que não havia qualquer dívida em seu nome. Assim, o consumidor recorreu a este órgão na tentativa de solucionar a questão de forma amigável, solicitando esclarecimentos acerca de sua negativação.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada sobre a reclamação, conforme fl. 9, e apresentou sua defesa conforme registrado na fl. 11. Em sua manifestação, a empresa Serasa S.A. informou que, em relação ao nome de Francisco de Souza Damasceno, não constam anotações negativas ativas em seu cadastro de inadimplentes. Constatou-se ainda que o consumidor, em manifestação acostada à fl. 13, informou a este órgão consumerista que obteve êxito na presente demanda.

Considerando que o fornecedor atendeu à solicitação do reclamante, apresentando os esclarecimentos solicitados de forma suficiente e satisfatória, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Diante do exposto, faço conclusos os autos e encaminho-os à Diretoria Executiva para análise e determinação, com a orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Em análise dos autos, constatou-se que o consumidor em Manifestação, acostada à fl. 13, informou a este órgão consumerista, que obteve êxito na presente demanda, solicitando o arquivamento do processo administrativo. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú