

**PROCESSO F.A N°: 26.04.0564.001.00027-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora DALVANEIDE FREITAS DANTAS DE SOUZA em face do fornecedor BANCO BRADESCO S.A, através da qual expõe que mantinha débito junto ao cartão Bradescard, o qual foi objeto de acordo celebrado por meio da plataforma Serasa, devidamente quitado. Contudo, ao tentar realizar nova compra, foi surpreendida com a existência de restrição em seu nome, vinculada ao contrato nº 4271675391695015, no valor de R\$ 697,02 reais. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a exclusão do apontamento negativo junto aos órgãos de proteção ao crédito, em razão da quitação do débito.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fl. 16, o fornecedor esclareceu que o acordo foi quitado em 19/02/2026 e não constam pendências nos órgãos restritivos no CPF da reclamante. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 14 dos autos.

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 **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, façam assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 05 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a quitação do acordo, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 05 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú