



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2506056400100041302,2506056400100041301

Data de retorno do consumidor(a): 26/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO LOPES SANTANA

CNPJ/CPF: 229.176.592-20

Endereço: Rua Hamilton Oliveira - Nº 40 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-840

Telefone: (85) 8741-9370

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Ativos S.A

Banco Itaú Unibanco

Nome Fantasia:

Ativos S.A

Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ:

05.437.257/0001-29

60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência:

Quadra SEP 508 Bloco C - Andar 2 Parte B - S/N - Asa Norte - Brasília - DF - 70740-543

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional:

0800 644 3030, (61) 99275-6246



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

(11) 3629-2289

E-mail Institucional:

procon@ativossa.com.br

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que, há algum tempo, passou a receber ligações sobre a existência de dois débitos em seu nome, sendo:

- Um no valor de R\$ 4.475,02 (quatro mil, quatrocentos e setenta e cinco reais e dois centavos), referente ao Banco Itaú Unibanco S.A., sob o número de contrato 366414779;
- Outro no valor de R\$ 1.556,48 (mil quinhentos e cinquenta e seis reais e quarenta e oito centavos), referente ao Banco Ativos S.A. Securitizadora de Créditos Financeiros, sob o número de contrato 5000077690.

O consumidor afirma não reconhecer tais débitos, e, por isso, realizou uma consulta nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), não encontrando qualquer restrição em seu nome até o momento.

Entretanto, ao acessar o aplicativo do SPC/Serasa, os referidos débitos aparecem listados, gerando preocupação e insegurança quanto à possível negativação futura.

Diante dessa situação, o consumidor buscou atendimento junto ao Procon, a fim de obter esclarecimentos das instituições envolvidas e evitar qualquer prejuízo.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer formalmente:

- 1. Esclarecimentos detalhados por parte do Banco Itaú Unibanco S.A. e do Banco Ativos S.A. Securitizadora sobre a origem dos contratos mencionados;**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

2. A apresentação de cópia dos contratos e comprovação da contratação e da eventual dívida;
3. A retirada imediata de qualquer apontamento indevido junto ao SPC, Serasa ou qualquer outro órgão de proteção ao crédito, caso não haja comprovação da contratação;
4. E, caso não seja possível comprovar a existência de vínculo contratual legítimo, a exclusão definitiva dos débitos.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 16 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO LOPES SANTANA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____