



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: 25.06.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2025 às 10:16:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO LOPES SANTANA

CPF do Consumidor: 229.176.592-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	25.06.0564.001.00041-301
Ativos S.A	ATIVOS S.A SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS	05.437.257/0001-29	25.06.0564.001.00041-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

- 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;**
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.**

TRATATIVAS

16/06/2025 - Carta
Situação: Aberta