

Procon Municipal de Maracanaú/CE- Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Ao Sr. ADEILTON ARCANJO DE MOURA

Procedimento: 26.01.0564.001.00068-3.

NATURA COSMÉTICOS S/A, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 71.673.990/0001-77, com sede na Avenida Alexandre Colares, nº 1188, Vila Jaguará, CEP: 05106-000, na cidade de São Paulo/SP, por seus advogados infra-assinados (procuração e demais documentos anexos), vem, apresentar a sua resposta a reclamação, nos seguintes termos:

I. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O reclamante aduz que recebeu comunicação do SERASA informando a existência de suposta dívida em seu nome, no valor de R\$ 726,43 (setecentos e vinte e seis reais e quarenta e três centavos), vinculada à empresa reclamada, a qual teria adquirido o débito da empresa Natura, contudo afirma desconhecer integralmente a referida dívida, bem como sustenta que jamais firmou qualquer relação contratual ou realizou negócios com a empresa Natura, razão pela qual, diante da ausência de esclarecimentos ou solução pelos canais disponíveis, procurou o auxílio do Procon para a resolução do conflito.

II. DA RESPOSTA À RECLAMAÇÃO

Inicialmente, é imperioso esclarecer que a **reclamada** é empresa idônea, gozando de grande prestígio perante colaboradores e consumidores, primando pela atuação séria e comprometida, visando prestar seus serviços com excelência.

A **reclamada** é uma empresa séria e reconhecida no mercado, que sempre atua com ética e responsabilidade em suas cobranças. Seu modelo de negócio é baseado na venda direta, onde consultoras têm autonomia para comercializar produtos conforme sua estratégia. A relação é estritamente comercial, sem práticas abusivas por parte da empresa.

Sobre a suposta negativação indevida, assim que identificamos um erro na cobrança, iniciamos imediatamente o processo de correção. **Informamos que a baixa dos títulos está em andamento, com prazo de até 7 dias úteis para o processamento.** Dessa forma, a questão está sendo resolvida de forma ágil e sem causar prejuízo real ao reclamante.

COMPROMISSO COM A SOLUÇÃO DO CASO



A **reclamada** sempre busca resolver qualquer situação da forma mais eficiente e transparente possível. No caso do reclamante, todas as providências foram tomadas para corrigir qualquer inconsistência e esclarecer os fatos. A postura da empresa demonstra boa-fé e compromisso com um atendimento respeitoso e eficaz.

SITUAÇÃO ATUAL DO DÉBITO

A situação já foi regularizada, e todas as providências necessárias foram adotadas para solucionar a questão. Caso o reclamante tenha qualquer dúvida ou precise de mais esclarecimentos, a **reclamada** está à disposição para auxiliar no que for preciso.

Nosso objetivo é sempre oferecer um atendimento transparente e garantir que todas as questões sejam tratadas de forma justa e eficiente.

I. CONCLUSÃO

Pelo exposto, tem-se por respondida a Reclamação objeto desta manifestação.

Sendo esses os esclarecimentos pertinentes para o momento, e estando devidamente esclarecido o objeto de irresignação do consumidor, manifesta-se a NATURA pelo pronto arquivamento deste procedimento, classificando-o como solucionado/atendido.

Na oportunidade, solicita o recebimento dos documentos de representação anexos, a fim de que sejam habilitados os patronos da empresa NATURA.

São Paulo, 06 de fevereiro de 2026.



FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR
OAB/SP 39.768