

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00028-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO em face dos fornecedores MGW ATIVOS, BANCO LOSANGO S.A, através da qual expõe que, celebrou acordo com a empresa MGW Ativos para quitação de dívida junto ao Banco Losango, no valor de R\$ 725,28 reais, parcelado em duas vezes de R\$ 362,79 reais, devidamente quitadas antes do vencimento. Apesar do adimplemento integral, seu nome permaneceu indevidamente inscrito nos cadastros de inadimplentes (Serasa). Em 2021, buscou o Procon, ocasião em que foi informado que a situação havia sido regularizada. Contudo, em 2025, ao consultar novamente o Serasa, constatou que a negativação persistia, não tendo obtido solução. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita do nome dos registros de negativação do Serasa.

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 oportunidade, esclareceu que, Contrato de crediário (CDC) nº 02 0649 071134 C, realizado em 28/12/04, pelo estabelecimento RABELO SOM & IMAGEM no plano de 12 parcelas de R\$ 68,55 reais cada, com 02 parcelas pagas. Após atraso nos pagamentos o contrato foi liquidado junto a losango e cedido em 01/08/17 para MGW ATIVOS. Esclarecemos que seu contrato foi migrado para uma assessoria de cobrança. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 20 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 148 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 22 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca do contrato de crédito (CDC), bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 148, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**