

**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:** 25.02.0564.001.00082-3**Data/Hora de Abertura:** 24/02/2025 às 10:53:35**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCILUCIA DE SOUZA DUARTE**CPF do Consumidor:** 806.656.913-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SPC Brasil	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas	34.173.682/0003-18	25.02.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Consulta / Monitoramento de CPF**Problema:** Negativação indevida referente à pagamento já efetuado**Relato:**

Relata a parte consumidora que tinha um débito junto ao CRA-CE, no valor de R\$ 890,36 (oitocentos e noventa reais e trinta e seis centavos). No entanto, com a correção de valores e juros, o débito se encontrava no valor de R\$ 1.340,69 (mil trezentos e quarenta reais e sessenta e nove centavos). A consumidora afirma que seu nome consta nos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No dia 12 de novembro de 2024, realizou, junto à empresa ora reclamada, um parcelamento em cinco vezes, no qual seria pago mensalmente o valor de R\$



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

268,14 (duzentos e sessenta e oito reais e quatorze centavos). A data de vencimento da primeira parcela foi em 20/12/2024, sendo as demais cobradas nos meses seguintes, com a última parcela vencendo em 21/04/2025. A reclamante informa que, ao realizar a negociação, foi comunicada de que, após o primeiro pagamento, haveria um prazo de sete dias para a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa. No entanto, a consumidora já efetuou o pagamento de três parcelas e seu nome continua na mesma situação. Diante da ausência de êxito em seu requerimento, a reclamante compareceu à sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja retirado o seu nome do órgão de proteção ao crédito e cobrança, SPC e Serasa

TRATATIVAS

24/02/2025 - Carta

Situação: Aberta