

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00087-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS em face do fornecedor CARREFOUR SOLUÇÕES FINANCEIRAS., através da qual expõe que possuía um cartão de crédito emitido pelo Carrefour, com saldo devedor no valor de R\$ 743,73 reais, sendo integralmente quitado em 05/07/2024, conforme comprovante de pagamento em sua posse. No entanto, em 2025, ao tentar realizar a aquisição de um bem de valor expressivo, foi surpreendido com a negativa da operação de crédito, sendo informado de que seu nome constava como negativado nos cadastros de proteção ao crédito. Aduz, o consumidor que a inclusão indevida de seu nome nos cadastros de inadimplentes lhe causou prejuízos e solicita a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito.

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 ocasião, informou que o consumidor celebrou acordo para quitação do débito em aberto, o qual foi integralmente adimplido em 04/07/2024. Diante do cumprimento da obrigação, foi solicitada, junto ao setor competente, a baixa de eventual apontamento nos cadastros de inadimplentes, notadamente SPC e Serasa, a fim de restabelecer a regularidade do nome do consumidor perante os órgãos de proteção ao crédito. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 10 de junho de 2025, conforme certidão constante, p. 05, nos 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, 05 de agosto de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão, p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú