

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00054-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GABRIELA FREITAS DE ALMEIDA em face do fornecedor BANCO NEXT, na qual a autora expõe que realizou, por intermédio da plataforma Serasa, a negociação de débito referente ao cartão de crédito emitido pela instituição ora reclamada. Segundo relata, o pagamento do acordo foi devidamente efetuado em 07 de maio de 2025, dentro do prazo de validade estipulado, qual seja, 09 de maio de 2025. Todavia, mesmo após o adimplemento integral da obrigação assumida, até a presente data não houve a devida baixa do débito no sistema da reclamada, razão pela qual a consumidora segue recebendo cobranças indevidas relacionadas ao débito já quitado. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita que seu pagamento seja reconhecido.

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, conforme consta na defesa administrativa do (p.03). Nessa oportunidade, o fornecedor informou que o pagamento no valor de R\$ 145,47 reais foi efetuado em 21/05/2025 e devidamente baixado em sistema. Esclarecemos que, por parte do Next, não foram encontrados erros pertinentes ao repasse das informações da renegociação realizada pela cliente. Contudo, sistemicamente os pagamentos foram computados e o envio das informações está ocorrendo normalmente sem qualquer intermitência. Ressalte-se, ademais, que a reclamante deixou de comparecer na data de retorno agendada junto ao órgão competente, no dia 02 de junho de 2025, conforme atestado por meio da Certidão de Não Comparecimento do Consumidor relativa a Carta (p.05).

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, 11 de junho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a consumidora, notadamente quanto ao reconhecimento do pagamento efetuado, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme Certidão de não comparecimento do consumidor ao retorno da carta (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, 11 de junho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú