



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 07/08/2026 às 11:40:32

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS

CPF do Consumidor: 081.538.853-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ANDBANKLLA	BANCO ANDBANK (BRASIL) S.A.	48.795.256/0001-69	26.08.0564.001.00026-301
Creditas Soluções Financeiras	CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA	17.770.708/0001-24	26.08.0564.001.00026-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Relata a consumidora que contratou junto à empresa Credits empréstimos consignados, com desconto diretamente em folha de pagamento. Aduz que, em junho de 2025, contratou empréstimo no valor de R\$ 4.725,45 (quatro mil, setecentos e vinte e cinco reais e quarenta e cinco centavos), a ser quitado em 24 (vinte e quatro) parcelas de R\$ 448,31 (quatrocentos e quarenta e oito reais e trinta e um centavos).

Afirma, ainda, que, em dezembro de 2025, contratou outra operação de crédito no valor de R\$ 483,16 (quatrocentos e oitenta e três reais e dezesseis centavos), para pagamento em 12 (doze) parcelas de R\$ 71,17 (setenta e um reais e dezessete centavos).

Relata que, em 19/07/2026, realizou o refinanciamento dos dois contratos, com a finalidade de unificá-los e postergar o início dos novos pagamentos para setembro de 2026.

Contudo, afirma que, no dia 06/08/2026, foi realizado desconto referente aos contratos anteriores, mesmo após o refinanciamento das operações, circunstância que entende ser indevida, uma vez que os contratos antigos deveriam ter sido quitados ou substituídos pela nova operação de refinanciamento.

Diante da divergência identificada e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição dos valores eventualmente descontados indevidamente, bem como a apresentação de explicações detalhadas acerca das operações de crédito, do refinanciamento realizado, da quitação dos contratos anteriores e da forma como foram calculados e efetuados os descontos, acompanhadas dos respectivos contratos e demonstrativos financeiros.

TRATATIVAS

07/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta