



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: 25.08.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 29/08/2025 às 12:27:29

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: JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA

CPF do Consumidor: 512.894.823-49

Nome do Procurador: FRANCISCA FERREIRA DE SOUSA BATISTA

CPF do Procurador: 513.895.413-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Crefisa	Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	60.779.196/0001-96	25.08.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

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

Relato:

Relata a consumidora que, em nome de seu esposo, sobre o qual possui curatela, realizou um empréstimo no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), parcelado em 17 prestações de R\$ 618,00



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

(seiscentos e dezoito reais), com previsão de quitação em dezembro de 2024. Afirma que, em 23/10/2024, dirigiu-se à Crefisa para renegociar o contrato, com o objetivo de aumentar o número de parcelas e reduzir o valor de cada prestação, ficando ajustado o pagamento de parcelas de R\$ 498,00 (quatrocentos e noventa e oito reais), com término previsto para fevereiro de 2025.

Entretanto, informa que, a partir de março de 2025, as cobranças continuaram a ser efetuadas até a presente data. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos, foi orientada a entrar em contato por telefone, sem que a situação fosse solucionada. Adicionalmente, a consumidora realizou portabilidade do benefício de seu esposo para o Banco do Brasil, porém os pagamentos continuam sendo recebidos pela Crefisa.

Diante disso, a consumidora, em nome de seu esposo, buscou o Procon para intermediação, devido às dificuldades enfrentadas para arcar com as despesas domésticas e adquirir os medicamentos necessários ao tratamento do esposo.

Pedido:

O cancelamento das prestações cobradas, uma vez que afirma já ter quitado o contrato;

Que o benefício de seu esposo seja corretamente recebido pelo Banco do Brasil, e não mais pela Crefisa;

Esclarecimentos junto à Crefisa acerca do término do contrato e a restituição dos valores eventualmente pagos indevidamente.

TRATATIVAS

29/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta