

**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:** 25.04.0564.001.00056-3**Data/Hora de Abertura:** 28/04/2025 às 13:15:07**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:** VERONICE SANTOS DO NASCIMENTO**CPF do Consumidor:** 288.242.884-72**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	Banco CSF S.A.	08.357.240/0001-50	25.04.0564.001.00056-3 01

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata consumidora que possuía um cartão de crédito da empresa BANCO CSF S.A. há bastante tempo, a qual vinha cumprindo os pagamentos regularmente, mas entre 2024 e 2025, começou a ter dificuldades financeiras, por conta do problema de saúde de um familiar, ocasionando uma dívida alta no referido cartão. Continua a consumidora que no mês de Março de 2025, buscou a prestadora por contato telefônico para uma negociação, sendo concedido um parcelamento feito

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

da seguinte forma: 24(Vinte e quatro) parcelas, sendo a 1º parcela de R\$ 2.350,00(Dois Mil, trezentos e cinquenta Reais), com vencimento para dia 01/04/2025 e mais 23(Vinte e três) parcelas de R\$ 3021,06(Três mil e vinte e um Reais e seis centavos), a prestadora de cartão forneceu o protocolo nº: 10307901, a reclamante ainda relata que na parcela que vencerá no dia 01/05/2025, o valor consta de R\$ 4.210,09 (Quatro mil, duzentos e dez reais e nove centavos), estando em desacordo com a negociação feita. Por tudo que foi dito, a reclamante buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Consumidora requer um novo acordo, já que discorda do valor negociado, e não consegue cumpri-lo.

TRATATIVAS

28/04/2025 - Carta

Situação: Aberta