



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: 25.08.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 01/08/2025 às 09:02:59

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: SÉRGIO COSTA DE SOUSA

CPF do Consumidor: 719.568.163-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Crefisa	BANCO CREFISA S.A.	61.033.106/0001-86	25.08.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

Relato:

Informa o consumidor que é beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e recebe mensalmente o valor de R\$ 859,25 (oitocentos e cinquenta e nove reais e vinte e cinco centavos). Relata que, ao comparecer à agência da Crefisa para retirar seu cartão, foi atendido por um funcionário da referida instituição, o qual sentou-se ao seu lado, alegando que iria auxiliá-lo na criação da senha de acesso.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Durante o atendimento, o funcionário mencionou ao consumidor a existência de uma suposta margem disponível para contratação de empréstimo. O consumidor, por afirmar ser semianalfabeto e possuir dificuldades de compreensão, afirma que não compreendeu corretamente as informações prestadas, acreditando tratar-se de um valor referente a um pagamento retroativo que aguardava receber.

Nesse contexto, acabou aceitando a proposta e solicitou a transferência do montante de R\$ 4.435,00 (quatro mil, quatrocentos e trinta e cinco reais) para sua conta na Caixa Econômica Federal. No entanto, ao analisar a documentação com maior atenção em casa, constatou que o valor total a ser quitado pelo empréstimo corresponde a R\$ 13.661,85 (treze mil, seiscentos e sessenta e um reais e oitenta e cinco centavos), o que representa uma quantia desproporcional ao valor recebido.

Ressalta o consumidor que enfrenta sérios problemas psicológicos, razão pela qual depende de tratamento contínuo e medicamentos de alto custo. Informa ainda que, em razão dos descontos referentes ao empréstimo, atualmente não está recebendo nenhum valor líquido de seu benefício previdenciário, uma vez que a parcela mensal de R\$ 910,79 (novecentos e dez reais e setenta e nove centavos) supera o valor integral de seu benefício, tornando a situação completamente insustentável.

Diante do exposto, o consumidor compareceu ao Procon para solicitar uma intermediação.

Pedido:

Requer:

Cópia integral do contrato firmado;

Informações claras e detalhadas sobre a data de início e término do contrato;

Esclarecimentos sobre as condições em que o contrato foi firmado.

TRATATIVAS

01/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta