

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100065301

Eu, **KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que realizou um empréstimo junto à empresa Crefisa em julho de 2024, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), com pagamento previsto em 12 (doze) parcelas de R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), a serem descontadas diretamente do benefício Bolsa Família.

Informa que, durante aproximadamente três meses, o benefício foi creditado de forma antecipada, e, por essa razão, não houve o desconto automático das parcelas do empréstimo, tendo a consumidora utilizado o valor recebido. Após esse período, passou a ser cobrada a quantia de R\$ 149,00 acrescida de R\$ 31,29 (trinta e um reais e vinte e nove centavos).

Relata ainda que, mesmo após a retomada dos descontos regulares, seu nome foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos e para verificar a possibilidade de regularizar as parcelas que ficaram em aberto, foi informada de que o valor a pagar seria extremamente elevado, sendo-lhe sugerida uma renegociação.

A consumidora também relata grande dificuldade em conseguir atendimento com um representante da empresa, destacando que, no sistema do Serasa, ainda constam parcelas em aberto que já foram devidamente descontadas. Dessa forma buscou o Procon na busca de um intermediação.

Pedido:

Requer:

-

Cópia do contrato firmado;

-

Retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito;

-

Baixa das parcelas já quitadas; e

-

Regularização do contrato com retorno ao valor originalmente contratado.

DATA DE RETORNO:03/11/2025, às 10:00horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 21 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): Karoline Oliveira Gomes dos Santos
KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS