

**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:** 25.03.0564.001.00014-3**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2025 às 11:22:33**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JENIFER FARIAS BRAGA**CPF do Consumidor:** 603.578.413-52**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PRATA DIGITAL	PRATA DIGITAL LTDA	40.050.004/0001-07	25.03.0564.001.00014-301

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 indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a consumidora: Ao realizar o saque de seu FGTS, lhe foi impedido pelo banco ora reclamado, mas liberado pela Caixa econômica federal, de receber a quantia por conta de outro empréstimo que se trata de saque aniversário, para ser pago anualmente, no mês de setembro até o ano de 2033.

Ao entrar em contato com a empresa ora reclamada lhe foi informado o motivo do bloqueio do valor e lhe foi dito que ela só poderia usar essa quantia se quitasse a dívida do empréstimo



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

anterior, ela aceitou pagar a dívida à vista. Porém o banco cobrou o valor das parcelas mais os respectivos juros. Quando questionou a empresa sobre os juros, a mesma afirmou que não iria retirar os juros nem diminuir. Por isso ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora deseja pagar o valor que é devido, excluindo-se os valores referidos aos juros das parcelas antecipadas.

TRATATIVAS

12/03/2025 - Carta

Situação: Aberta