



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2025 às 15:07:11

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: KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 085.639.463-74

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	25.10.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Negativação indevida referente à pagamento já efetuado

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.



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

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.

TRATATIVAS

21/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta