



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 08/01/2026 às 10:28:18

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: FRANCISCO IVO DA SILVA

CPF do Consumidor: 527.733.963-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PAKETA SERVICOS	PAKETA SERVICOS FINANCEIROS SA	32.180.518/0001-40	26.01.0564.001.00023-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata o consumidor que realizou a contratação de um empréstimo por meio do aplicativo Gov.br, no final do ano de 2025, ocasião em que seguiu todos os procedimentos exigidos. Informa que o valor a ser liberado correspondia a R\$ 1.487,22 (mil quatrocentos e oitenta e sete reais e vinte e dois centavos).



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

Afirma que o contrato permaneceu ativo, motivo pelo qual aguardou o crédito do referido valor em sua conta bancária, contudo, não houve o depósito. Não obstante, a partir do mês de janeiro de 2026, passaram a ser efetuados descontos em seu contracheque.

Relata, ainda, que buscou junto à empresa responsável a resolução da situação, porém não obteve qualquer solução. Diante disso, recorreu ao Procon, visando à intermediação para a solução do impasse.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento do empréstimo, com a imediata suspensão dos descontos em folha, ou, alternativamente, a liberação do valor contratado, o qual não foi creditado em sua conta bancária.

TRATATIVAS

08/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta