



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2507056400100047301

Eu, **JOAO SANTOS SOUSA**, 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:**

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuado (PBC), relata que contratou um empréstimo junto à instituição financeira Crefisa, a qual também é responsável por receber e administrar o pagamento de seu benefício. Inicialmente, foi pactuado um contrato de empréstimo a ser quitado em 15 (quinze) parcelas. Contudo, ao considerar elevado o valor das prestações, o consumidor dirigiu-se à agência da Crefisa com o intuito de renegociar o montante.

Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição financeira, com o propósito de quitar integralmente o débito existente junto à Crefisa. Assim foi feito: parte do valor foi paga em um mês e o saldo restante quitado no mês subsequente.

No entendimento do consumidor, a obrigação financeira com a Crefisa estava completamente liquidada. No entanto, ao realizar o saque de seu benefício no mês de junho de 2025, constatou novo desconto em favor da referida instituição financeira. Buscando esclarecimentos, dirigiu-se novamente à Crefisa, mas a explicação fornecida pelos atendentes não foi clara, especialmente diante da convicção de que o contrato já se encontrava quitado.

Diante do impasse, o consumidor procurou o Procon, com o objetivo de obter intermediação e alcançar uma solução eficaz para o problema.

**Pedido:**

**A apresentação integral do contrato firmado com a instituição financeira Crefisa, incluindo eventuais aditivos, renegociações ou termos de quitação;**

**Esclarecimentos detalhados sobre a natureza e a situação atual do contrato, com informações sobre os valores efetivamente pagos, o saldo devedor (se existente), e a origem dos descontos realizados no benefício no mês de junho de 2025;**



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Justificativa formal por parte da Crefisa quanto à continuidade dos descontos, tendo em vista que o consumidor afirma ter quitado integralmente o empréstimo, inclusive com o pagamento de valores que, segundo ele, excedem o montante contratado inicialmente.

**DATA DE RETORNO: 28/07/2025, às 10:00 horas**

**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, 15 de Julho de 2025.

Consumidor(a): \_\_\_\_\_  
**JOAO SANTOS SOUSA**