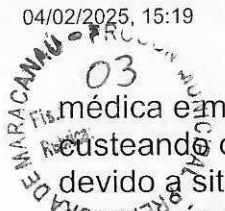


**DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00013-3**Data/Hora de Abertura:** 04/02/2025 às 14:32:45**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** DANIELLE SILVA DE SOUSA**CPF do Consumidor:** 007.640.923-67**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

| Nome Fantasia             | Razão Social            | CNPJ/CPF           | Número de Atendimento    |
|---------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| Caixa Econômica Federal @ | CAIXA ECONÔMICA FEDERAL | 00.360.305/0001-04 | 25.02.0564.001.00013-301 |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO****Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Financiamento de Imóveis**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida**Relato:**

Relata parte autora que firmou um contrato de financiamento de um imóvel (casa) junto à empresa ora reclamada, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, contrato de nº8.4444.0640685-6, com entrega do imóvel em 19/06/2014, para ser quitado em 360 mensalidades decrescentes e a parcela inicial de R\$808,24 (oitocentos e oito reais e vinte quatro centavos). Afirma que devido problemas financeiros deixou de cumprir sua obrigação como consumidora do serviço contratado, provocando o atraso de cerca de 24 mensalidades do serviço de financiamento, que devido a ausência dos pagamentos dessas consideráveis quantidades de parcelas, o bem financiado entrou em processo de execução judicial, sendo que para não perder o bem que está adquirindo com tanto sacrifício, buscou a reclamada para realizar um acordo de pagamentos das parcelas vencidas, que totalizavam uma quantia em de 24 parcelas, conforme informado anteriormente. Garante a reclamante que pagou uma entrada de cerca de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) e parcelou o restante em 12 parcelas de mais de R\$ 3.000,00 (três mil reais) do acordo firmado, que além do valor da entrada pago, chegou a efetuar o pagamento de 3 parcelas do acordo realizados, mas a mesma entrou de licença



médica e maternidade e seu cônjuge que trabalha como autônomo, e este que estava custeando o pagamento do acordo realizado, ficou impossibilitado de exercer suas atividades devido a situação que todo o planeta estava passando, que é a pandemia devido ao novo coronavírus, e essa situação foi decisiva para que o acordo outrora firmado, não continuasse a ser cumprido conforme acordado. Afirma também que recentemente, depois da situação dos estabelecimentos comerciais e bancários voltarem a realizarem suas atividades de forma presencial, a mesma buscou a Instituição Financeira para informar a situação ocorrida e solicitar um novo acordo dos débitos devidos com pedido pagamento de uma entrada e diluição das demais parcelas em atrasos do financiamento nos restantes das parcelas a vencer, diminuição do valor das mensalidades e dilatação das quantidades de parcelas, pois a época da contratação do serviço sua situação financeira era bem melhor, diferente da atual, mas foi informada que não seria possível. Afirma que atualizados os valores das mensalidades devidas está em pouco mais de R\$ 22.000,00 (vinte mil reais), que foi informada que a mesma deve efetuar o pagamento de cerca de 50% deste valor com possibilidade de parcelamento do restante, no entanto informa que não é possível firmar tal acordo da forma que está sendo ofertada, e que resolveu buscar ajuda junto a este Órgão. Que diante disso, Afirma a consumidora que consta atualmente 10 parcelas em aberto no valor de R\$ 1.141,49 (mil cento e quarenta e um reais e quarenta e nove centavos) desde do mês de 04/02/2023, que tentou de varias formas entrar em acordo com a reclamada ao respeito das parcelas em atraso, porém a reclamada não repassa outra proposta de acordo, e por este motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Requer a consumidora que seja ofertada uma nova proposta de acordo conforme sua atual situação financeira, de modo que a mesma possa sua obrigação como consumidora do serviço contratado, que os valores das mensalidades sejam diminuídas com dilatação do prazo para pagamento do financiamento, pois sua renda não condiz com a da época da contratação do serviço, e que alega que o atual valor das parcelas está comprometendo suas necessidades básicas, solicitando assim uma revisão de contrato de acordo com sua renda atual, e que após firmar acordo de pagamento dos débitos seu nome seja retirado do banco de dados dos Órgãos de Proteção ao Crédito.