



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2025 às 10:00:01

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: MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 124.036.443-15

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	25.10.0564.001.00054-301

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 de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora relata que, em 09 de agosto de 2021, realizou um empréstimo junto à Crefisa no valor de R\$ 1.034,00 (mil e trinta e quatro reais), conforme o contrato número 020800060569, com parcelas no valor de R\$ 245,88, com início dos descontos em 03 de setembro de 2021 e término previsto para 03 de agosto de 2022, totalizando 12 parcelas. A consumidora recebia seus pagamentos pelo Banco Caixa, onde os valores referentes ao empréstimo eram descontados diretamente.



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

Contudo, a consumidora percebeu que os descontos realizados não correspondiam aos valores acordados, sendo descontado um valor superior ao combinado. Além disso, constatou que os descontos continuaram a ser efetuados até o ano de 2025, mesmo após o término previsto do contrato, em agosto de 2022.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora procurou o Banco Caixa, onde foi orientada a contatar a Crefisa. Ao procurar a referida instituição, foi informada de que deveria solicitar o extrato bancário na Caixa para que a situação fosse verificada. Na ocasião, também solicitou o contrato do empréstimo, porém foi informada de que deveria pagar a quantia de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para a obtenção do referido documento.

Posteriormente, a consumidora retornou ao Banco Caixa com a finalidade de solicitar o cancelamento da conta vinculada aos descontos. Após duas tentativas, conseguiu efetivar o cancelamento da conta. Na primeira tentativa, entrou em contato com o INSS, informando a impossibilidade de cancelar a conta junto ao Banco Caixa para cessar os descontos dos empréstimos. Em resposta, o INSS enviou um novo cartão para que a consumidora pudesse receber seus benefícios.

Diante dos descontos indevidos realizados por vários anos, a consumidora buscou o Procon na tentativa de encontrar uma solução para o problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a restituição dos valores pagos a maior, decorrentes dos descontos indevidos realizados após o término previsto do contrato, solicitando também a cópia do contrato.

TRATATIVAS

15/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta