



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 01/07/2025 às 14:55:52

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: FRANCISCA ALVES DUARTE

CPF do Consumidor: 445.280.352-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CRED FACIL	CREFACIL COMERCIO DE MOVEIS E ELETROS LTDA	10.539.583/0001-87	25.07.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora relata que, em meados do ano de 2019, realizou a compra de um armário na loja Cred Fácil, optando pelo pagamento por meio de carnê, parcelado em 10 vezes. No entanto, a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

consumidora não se recorda do valor total da compra, nem dos valores das parcelas, e informa que não possui mais a nota fiscal do referido bem.

No início da pandemia de COVID-19, a consumidora enfrentou dificuldades financeiras e não conseguiu mais cumprir com o pagamento das parcelas. Em um momento posterior, quando a situação da pandemia havia se amenizado (não recordando o ano exato), a consumidora procurou a loja e formalizou um novo acordo, com a emissão de outro carnê de pagamentos.

Contudo, com o agravamento da pandemia e por conta da necessidade de realizar uma cirurgia, a consumidora voltou a ter dificuldades financeiras, o que a impossibilitou de cumprir o novo acordo firmado. Com o passar do tempo, e diante da prioridade dada à sua saúde, a dívida permaneceu em aberto.

No ano de 2025, a consumidora buscou novamente a loja para tentar firmar um novo acordo. No entanto, foi informada de que não seria mais possível renegociar a dívida, razão pela qual procurou o Procon em busca de intermediação e auxílio na resolução do caso.

Pedido:

Dessa forma, considerando sua boa-fé, seu histórico de tentativa de acordo e a condição financeira limitada,

requer a consumidora a possibilidade de firmar um novo acordo, com parcelas ajustadas à sua realidade financeira atual, de forma a quitar a dívida de maneira viável e justa.

TRATATIVAS

01/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta