



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 10/10/2025 às 09:22:16

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA

CPF do Consumidor: 616.301.363-87

Nome do Procurador: AYLÁ MARIA VIANA PEREIRA

CPF do Procurador: 399.021.373-34

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	25.10.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a procuradora que, atuando como representante legal de seu irmão, consumidor, ao sacar o benefício previdenciário de seu irmão no dia 03/10, percebeu um desconto no valor de R\$ 1.245,01 (um mil, duzentos e quarenta e cinco reais e um centavo). A procuradora estranhou a



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

situação e questionou a gerente do banco Itaú, onde habitualmente realiza o saque do benefício. A gerente informou que o empréstimo havia sido contratado em outra instituição financeira.

Posteriormente, por meio da plataforma GOV.BR, a procuradora constatou que a instituição reclamada é responsável pelo empréstimo indevido, cujo valor totaliza R\$ 56.690,12 (cinquenta e seis mil, seiscentos e noventa reais e doze centavos), parcelado em 96 (noventa e seis) vezes.

Diante do fato de que o empréstimo foi realizado sem a autorização de seu irmão, que se encontra acamado há cerca de 12 (doze) anos, a procuradora decidiu registrar boletim de ocorrência e dirigiu-se até a sede deste órgão para buscar uma solução.

Pedido:

Diante do exposto, a procuradora requer:

1. Esclarecimentos formais acerca da contratação e autorização do referido empréstimo;
2. O imediato cancelamento do contrato de empréstimo indevido;
3. O reembolso integral dos valores descontados.

TRATATIVAS

10/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta