



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: 2508056400100001301

Eu, **SÉRGIO COSTA DE 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:

Informa o consumidor que é beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e recebe mensalmente o valor de R\$ 859,25 (oitocentos e cinquenta e nove reais e vinte e cinco centavos). Relata que, ao comparecer à agência da Crefisa para retirar seu cartão, foi atendido por um funcionário da referida instituição, o qual sentou-se ao seu lado, alegando que iria auxiliá-lo na criação da senha de acesso.

Durante o atendimento, o funcionário mencionou ao consumidor a existência de uma suposta margem disponível para contratação de empréstimo. O consumidor, por afirmar ser semianalfabeto e possuir dificuldades de compreensão, afirma que não compreendeu corretamente as informações prestadas, acreditando tratar-se de um valor referente a um pagamento retroativo que aguardava receber.

Nesse contexto, acabou aceitando a proposta e solicitou a transferência do montante de R\$ 4.435,00 (quatro mil, quatrocentos e trinta e cinco reais) para sua conta na Caixa Econômica Federal. No entanto, ao analisar a documentação com maior atenção em casa, constatou que o valor total a ser quitado pelo empréstimo corresponde a R\$ 13.661,85 (treze mil, seiscentos e sessenta e um reais e oitenta e cinco centavos), o que representa uma quantia desproporcional ao valor recebido.

Ressalta o consumidor que enfrenta sérios problemas psicológicos, razão pela qual depende de tratamento contínuo e medicamentos de alto custo. Informa ainda que, em razão dos descontos referentes ao empréstimo, atualmente não está recebendo nenhum valor líquido de seu benefício previdenciário, uma vez que a parcela mensal de R\$ 910,79 (novecentos e dez reais e setenta e nove centavos) supera o valor integral de seu benefício, tornando a situação completamente insustentável.

Diante do exposto, o consumidor compareceu ao Procon para solicitar uma intermediação.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Requer:

Cópia integral do contrato firmado;

Informações claras e detalhadas sobre a data de início e término do contrato;

Esclarecimentos sobre as condições em que o contrato foi firmado.

DATA DE RETORNO: 12/08/2025, 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, 01 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
SÉRGIO COSTA DE SOUSA