



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 19/02/2026 às 15:18:51

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: ROSILANE BARROS DA SILVA

CPF do Consumidor: 022.645.753-28

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	26.02.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata a consumidora que, em julho de 2024, contratou empréstimo com a Crefisa no valor de R\$ 620,38 (seiscentos e vinte reais e trinta e oito centavos), a ser quitado em 12 (doze) parcelas de R\$ 159,00 (cento e cinquenta e nove reais), mediante descontos realizados por meio do aplicativo Caixa Tem.



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

Informa que, posteriormente, passaram a ser descontados valores adicionais no importe de R\$ 33,39 (trinta e três reais e trinta e nove centavos), além das parcelas originalmente pactuadas. Alega que, até o momento, já efetuou o pagamento do montante total de R\$ 2.660,07 (dois mil, seiscentos e sessenta reais e sete centavos), valor significativamente superior ao contratado, e que os descontos referentes a ambos os valores continuam sendo realizados.

A consumidora relata que tentou solucionar a questão diretamente com a Crefisa por diversas vezes, porém não obteve êxito, afirmando tratar-se de débito que se prolonga indefinidamente, sem esclarecimentos adequados ou solução definitiva.

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o cancelamento imediato dos descontos, bem como a restituição dos valores pagos a maior.

TRATATIVAS

19/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta