



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: 25.06.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 24/06/2025 às 12:51:58

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: JOÃO PEDRO NASCIMENTO DE LIMA

CPF do Consumidor: 086.169.283-75

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SOMAPAY	SOMAPAY SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.	44.705.774/0001-93	25.06.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

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:

O consumidor informa que, em fevereiro de 2024, contratou dois empréstimos junto à instituição reclamada, sendo um no valor de R\$ 80,00 e outro no valor de R\$ 90,00 — este último é o objeto



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

da presente reclamação. Conforme acordado, os valores seriam debitados diretamente do saldo disponível em sua conta corrente.

No entanto, devido à alteração na forma de pagamento de seu salário, o consumidor deixou de utilizar a conta vinculada à reclamada. Como consequência, os débitos não foram efetivados.

Em maio de 2025, ao iniciar um novo vínculo empregatício cujo pagamento dos vencimentos ocorre por meio da instituição reclamada, o consumidor percebeu, ao receber sua primeira quinzena, que o valor de R\$ 821,00 havia sido parcialmente utilizado para quitar um débito. Após análise, constatou que se tratava do empréstimo de R\$ 90,00 contratado no ano anterior.

Diante da surpresa com o desconto, o consumidor entrou em contato com a instituição via WhatsApp no início de junho e foi informado de que, com a incidência de juros e multas, o valor total da dívida era de R\$ 981,00. O consumidor manifestou sua insatisfação quanto à ausência de qualquer notificação prévia a respeito da cobrança e tentou negociar o pagamento do saldo remanescente em duas parcelas. No entanto, a proposta foi recusada pela reclamada sob a justificativa de que a data de vencimento das parcelas impossibilitava o parcelamento.

Em 20 de junho de 2025, novamente foram descontados valores da quinzena do consumidor, no montante de R\$ 637,64. O consumidor tentou novo contato com a instituição para obter esclarecimentos, mas não obteve retorno.

Diante da falta de resposta e da ausência de uma solução por parte da reclamada — sendo que o saldo devedor, mesmo após os descontos, ainda se encontra em R\$ 382,77 — o consumidor recorre a este órgão na tentativa de resolver a situação de forma eficaz e evitar prejuízos financeiros adicionais.

Pedido: Requer o consumidor a imediata suspensão dos descontos efetuados em sua conta salário, por entender que os valores já quitados superam, de forma significativa, o montante originalmente contratado, sendo indispensável a apresentação de demonstrativo detalhado da dívida.

TRATATIVAS

24/06/2025 - Audiência

Situação: Aberta