



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100029301,2609056400100029302

Eu, **Raquel Carlos Barboza Vieira**, 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:

Relata a consumidora, aposentada por idade, que, em outubro de 2021, recebia seu benefício previdenciário por meio do Banco Crefisa S.A., ocasião em que contratou um empréstimo. Afirma que realizou a quitação do referido empréstimo em fevereiro de 2022. Contudo, informa que, mesmo após a quitação, continuaram sendo realizados descontos em seu benefício, como se a obrigação permanecesse pendente.

Acrescenta que, posteriormente, passou a identificar descontos realizados pelo Banco Itaú, no valor de R\$ 384,90 (trezentos e oitenta e quatro reais e noventa centavos), em 84 (oitenta e quatro) parcelas, sob a descrição: "Migrado do contrato 638454150 CBC:29". Afirma desconhecer a contratação e informa que não sabe se os referidos descontos são decorrentes do mesmo contrato anteriormente firmado com o Banco Crefisa S.A.

Diante dos fatos, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato, contendo todas as informações relativas à contratação, bem como dos documentos que comprovem a origem e eventual migração do contrato, além da comprovação da quitação do empréstimo anteriormente contratado junto ao Banco Crefisa S.A. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos que entende indevidos e a adoção das providências necessárias à regularização da situação.

DATA DE RETORNO: 25/09/2026, 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;



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

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, 14 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):

Raquel Carlos Barboza Vieira
Raquel Carlos Barboza Vieira