



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 11/09/2026 às 12:38:12

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: MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

CPF do Consumidor: 009.771.623-54

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	26.09.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A Reclamante relata que, ao tentar realizar uma transação comercial, foi surpreendida pela recusa decorrente da existência de uma restrição cadastral em seu nome. Objetivando esclarecer a origem da anotação desabonadora, a consumidora dirigiu-se à sede da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), oportunidade em que identificou a inclusão de um débito junto à instituição financeira Crefisa, atrelado ao contrato nº 0124013527, no montante de R\$ 1.828,53 (mil, oitocentos e vinte e oito reais e cinquenta e três centavos).



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

A Reclamante assevera peremptoriamente que não reconhece nem contratou a referida operação financeira.

Buscando a solução administrativa diretamente com a fornecedora, a consumidora entrou em contato com os canais de atendimento do banco, ocasião em que constatou contradição nas informações prestadas: enquanto um atendente afirmou que o montante derivava do uso de limite de cheque especial, outro atendente informou tratar-se de um contrato de empréstimo.

Diante da manifesta divergência de informações, da ausência de clareza e da cobrança de obrigação não pactuada, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a reclamante solicita que a reclamada:

Preste os devidos esclarecimentos acerca da origem do suposto débito imputado à consumidora;

Apresente cópia integral dos documentos comprobatórios que teriam originado o contrato nº 0124013527 (tais como instrumento contratual assinado, comprovante de transferência do crédito ou comprovante de contratação eletrônica com validação de biometria/IP);

Proceda ao imediato cancelamento do débito, bem como à desconstituição da relação jurídica indevidamente atribuída à Reclamante;

Promova a baixa da anotação desabonadora/negativação realizada em nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa/CDL).

TRATATIVAS

11/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta