



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100026301,2608056400100026302

Data de retorno do consumidor(a): 17/08/2026
Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS

CNPJ/CPF: 081.538.853-59

Endereço: Rua 7 - 631 - Antônio Justa - Maracanaú - CE - 61903-305

Telefone: (85) 8566-6222

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

ANDBANKLLA

Creditas Soluções Financeiras

Nome Fantasia:

ANDBANKLLA

Creditas Soluções Financeiras

CPF/CNPJ:

48.795.256/0001-69

17.770.708/0001-24

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

(11) 3095-7070, (11) 3095-7099

(11) 3164-1402

E-mail Institucional:

juridico@andbank.com.br



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

ouvidoria@creditas.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que contratou junto à empresa Credits empréstimos consignados, com desconto diretamente em folha de pagamento. Aduz que, em junho de 2025, contratou empréstimo no valor de R\$ 4.725,45 (quatro mil, setecentos e vinte e cinco reais e quarenta e cinco centavos), a ser quitado em 24 (vinte e quatro) parcelas de R\$ 448,31 (quatrocentos e quarenta e oito reais e trinta e um centavos).

Afirma, ainda, que, em dezembro de 2025, contratou outra operação de crédito no valor de R\$ 483,16 (quatrocentos e oitenta e três reais e dezesseis centavos), para pagamento em 12 (doze) parcelas de R\$ 71,17 (setenta e um reais e dezessete centavos).

Relata que, em 19/07/2026, realizou o refinanciamento dos dois contratos, com a finalidade de unificá-los e postergar o início dos novos pagamentos para setembro de 2026.

Contudo, afirma que, no dia 06/08/2026, foi realizado desconto referente aos contratos anteriores, mesmo após o refinanciamento das operações, circunstância que entende ser indevida, uma vez que os contratos antigos deveriam ter sido quitados ou substituídos pela nova operação de refinanciamento.

Diante da divergência identificada e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição dos valores eventualmente descontados indevidamente, bem como a apresentação de explicações detalhadas acerca das operações de crédito, do refinanciamento realizado, da quitação dos contratos anteriores e da forma como foram calculados e efetuados os descontos, acompanhadas dos respectivos contratos e demonstrativos financeiros.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

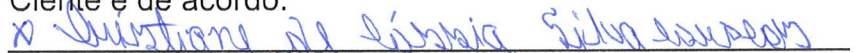
infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 07 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____