



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 14:15:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA NATALIA PEREIRA MACIEL MORAES

CPF do Consumidor: 603.452.143-23

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CONSIGFACIL SOLUCOES LTDA	CONSIGFACIL SOLUCOES LTDA	12.693.844/0001-44	26.02.0564.001.00009-301
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	26.02.0564.001.00009-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que possui um empréstimo consignado junto ao Banco Itaú, contratado em agosto de 2025. Informa que os descontos em folha de pagamento tiveram início em setembro de 2025 e que os valores vêm sendo descontados integralmente em sua folha salarial.



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

Entretanto, ao verificar o extrato bancário junto ao Banco Itaú, constatou que os valores não estão sendo repassados de forma integral para a quitação do referido empréstimo. A consumidora procurou a instituição financeira e foi informada de que o setor de Recursos Humanos não estaria realizando o repasse integral dos valores descontados.

Posteriormente, entrou em contato com a empresa Consigfácil, responsável pelo repasse do consignado, sendo informada de que os valores estariam sendo devidamente repassados. Da mesma forma, ao buscar esclarecimentos junto ao setor de Recursos Humanos, recebeu a informação de que os repasses estariam sendo efetuados corretamente.

Diante da divergência de informações e da ausência de solução para o problema, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do impasse.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o alinhamento e a regularização dos valores repassados nos meses anteriores, bem como a correção definitiva do referido impasse.

TRATATIVAS

03/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta