



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: 25.08.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 18/08/2025 às 14:10:03

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: SILVANIRA DE HOLANDA CASTRO ALVES

CPF do Consumidor: 019.309.113-51

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	25.08.0564.001.00027-301
Capital Consig	CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A	40.083.667/0001-10	25.08.0564.001.00027-302
CREDITO DIGITAL	BF LEME PROMOTORA DE VENDAS LTDA	28.037.218/0001-30	25.08.0564.001.00027-303

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relato:

Relata a reclamante que foi contatada pela empresa América Serviços Administrativos, a qual se apresentou como correspondente autorizado pelo Banco Central, pelo Banco C6 Consig e pelo Banco Capital Consig Sociedade de Crédito S.A., oferecendo-lhe um empréstimo no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), a ser pago em 84 (oitenta e quatro) parcelas fixas de R\$ 688,92 (seiscentos e oitenta e oito reais e noventa e dois centavos).

Informa que, inicialmente, a empresa se identificou apenas como correspondente do Banco C6 Consig, não mencionando qualquer outra instituição. Contudo, ao verificar posteriormente o extrato bancário, constatou a existência de operações também em nome do Banco Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S.A. Além disso, foram celebrados três contratos de empréstimo distintos e incluído um pacote de benefícios não solicitado de funerária.

A consumidora afirma possuir histórico de depressão e ansiedade generalizada, fazendo uso de medicamentos que lhe causam lentidão e maior vulnerabilidade emocional, circunstâncias que a deixaram fragilizada durante as negociações.

Registra que, em 14/08/2025, recebeu a primeira ligação da referida empresa, ocasião em que lhe foi solicitado o compartilhamento de tela para desbloqueio do INSS.

No dia seguinte, 15/08/2025, às 09h, houve nova ligação, na qual foram confirmados os mesmos termos iniciais. Nessa oportunidade, a funcionária orientou a consumidora a contatar o banco e apenas responder “sim” às perguntas do operador, sem maiores esclarecimentos. A reclamante foi instruída a permanecer isolada, sem ruídos ou presença de terceiros, durante a ligação. Afirma ter tentado enviar sinais visuais ao operador, sem que estes fossem compreendidos.

Como resultado, foram realizadas as seguintes operações:

- Empréstimo principal: R\$ 27.934,34 (vinte e sete mil, novecentos e trinta e quatro reais e trinta e quatro centavos), junto ao Banco C6 Consig, inferior ao valor de R\$ 50.000,00 prometido inicialmente.
- Dois empréstimos adicionais: R\$ 2.363,47 (dois mil, trezentos e sessenta e três reais e quarenta e sete centavos) cada, contratados junto ao Banco Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S.A.
- Total creditado: R\$ 32.661,92 (trinta e dois mil, seiscentos e sessenta e um reais e noventa e dois centavos).
- Alteração no número de parcelas: de 84 (oitenta e quatro) para 96 (noventa e seis), mantendo o valor de R\$ 688,92 cada.
- Inclusão indevida de um pacote de benefícios da empresa Memorial Internacional, contendo assistência funeral individual de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com cláusula de não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

reembolso.

Relata que, após os fatos, verificou o CNPJ da empresa América Serviços Administrativos, constatando que a mesma encontrava-se baixada, o que aumentou ainda mais sua desconfiança quanto à regularidade das operações.

Afirma que, em 15/08/2025, entrou em contato com as instituições financeiras visando ao cancelamento imediato dos contratos:

- Banco Capital Consig: O pedido foi feito via WhatsApp, através do número (11) 96657-8829, sendo atendida por pessoa identificada como Henrique. Este solicitou que a consumidora efetuasse o pagamento de devolução por meio de conta bancária enviada por e-mail, sem emissão de protocolo de atendimento.
- Banco C6 Consig: O pedido foi realizado por telefone, no número 0800 660 0060, sendo gerado o protocolo nº 202581893210. O atendente, contudo, orientou que o cancelamento dependeria do pagamento de boleto bancário.

A reclamante ressalta que teme nova tentativa de fraude, motivo pelo qual não realizou qualquer pagamento, uma vez que o próprio banco informa, em seus canais oficiais, que não solicita depósitos ou transferências para efetivar cancelamentos.

Por fim, a consumidora registra que jamais havia tido contato prévio com tais instituições, tendo localizado o telefone para contato apenas por meio de pesquisa na internet, após a ocorrência dos fatos.

Pedido: Requer-se, em nome da consumidora, o cancelamento integral dos referidos contratos ou, alternativamente, o cumprimento do acordo inicialmente estabelecido, qual seja, a contratação do empréstimo no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), a ser pago em 84 parcelas de R\$ 688,92 (seiscentos e oitenta e oito reais e noventa e dois centavos), conforme previamente acordado, excluindo quaisquer outros serviços, tais como serviço funerário e cartões consignados. Requer-se, ainda, o envio dos contratos referentes ao acordo firmado.

TRATATIVAS

18/08/2025 - Audiência

Situação: Aberta