



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100074301

Eu, **JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA**, 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 que, em nome de seu esposo, sobre o qual possui curatela, realizou um empréstimo no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), parcelado em 17 prestações de R\$ 618,00 (seiscentos e dezoito reais), com previsão de quitação em dezembro de 2024. Afirma que, em 23/10/2024, dirigiu-se à Crefisa para renegociar o contrato, com o objetivo de aumentar o número de parcelas e reduzir o valor de cada prestação, ficando ajustado o pagamento de parcelas de R\$ 498,00 (quatrocentos e noventa e oito reais), com término previsto para fevereiro de 2025.

Entretanto, informa que, a partir de março de 2025, as cobranças continuaram a ser efetuadas até a presente data. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos, foi orientada a entrar em contato por telefone, sem que a situação fosse solucionada. Adicionalmente, a consumidora realizou portabilidade do benefício de seu esposo para o Banco do Brasil, porém os pagamentos continuam sendo recebidos pela Crefisa.

Diante disso, a consumidora, em nome de seu esposo, buscou o Procon para intermediação, devido às dificuldades enfrentadas para arcar com as despesas domésticas e adquirir os medicamentos necessários ao tratamento do esposo.

Pedido:

O cancelamento das prestações cobradas, uma vez que afirma já ter quitado o contrato;

Que o benefício de seu esposo seja corretamente recebido pelo Banco do Brasil, e não mais pela Crefisa;

Esclarecimentos junto à Crefisa acerca do término do contrato e a restituição dos valores eventualmente pagos indevidamente.

DATA DE RETORNO: 09/09/2025, às 10:00 horas



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

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;
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, 29 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA