



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: 25.06.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2025 às 13:48:23

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 LAETE DOS SANTOS GOMES

CPF do Consumidor: 258.279.871-15

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	25.06.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

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

Relato:

A consumidora informa que é pensionista do INSS e recebe seus proventos por meio do banco Crefisa, agência 0001, conta corrente 014441864-6. Relata que, ao consultar seu extrato bancário para verificar a disponibilidade do benefício, deparou-se com a contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.887,78 (sete mil, oitocentos e oitenta e sete reais e setenta



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

e oito centavos), a ser quitado em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 438,21 (quatrocentos e trinta e oito reais e vinte e um centavos), conforme consta no contrato de número 095000634894, disponível no aplicativo do banco.

Afirma, no entanto, que jamais contratou tal operação de crédito e que o referido valor nunca foi creditado em sua conta. Portanto, desconhece completamente o empréstimo registrado, jamais tendo autorizado ou solicitado qualquer contratação desse tipo.

Ao tentar esclarecer a situação junto à instituição financeira (reclamada), a consumidora relata ter sido atendida de forma ríspida e desrespeitosa. Diante disso, registrou um Boletim de Ocorrência para formalizar a denúncia da irregularidade.

Posteriormente, foi orientada a apresentar uma cópia do contrato firmado. Contudo, informa que nunca recebeu qualquer via contratual e que, ao solicitar o documento à instituição financeira, foi informada de que seria necessário pagar uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para obtê-lo.

Discordando da cobrança e considerando-se lesada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação integral do contrato, bem como o imediato cancelamento do empréstimo não reconhecido, com a cessação de quaisquer descontos e a restituição de eventuais valores já debitados.

TRATATIVAS

12/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta