

**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:** 25.02.0564.001.00070-3**Data/Hora de Abertura:** 18/02/2025 às 14:24:59**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:** JOSÉ MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA**CPF do Consumidor:** 124.136.583-00**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	25.02.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**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:**

Relata o consumidor que recebe benéfico de prestação continuada (BPC) junto a Previdência Social. Afirma o consumidor que começou a receber o referido benefício em Julho de 2024 sendo que já havia uma conta aberta junto a empresa ora reclamada acima identificada, sem sua anuência prévia, e que foi apenas orientado a buscar o cartão para saque do benefício, que no ato foi oferecido um serviço de empréstimo consignado foi oferecido um valor de aproximadamente de R\$4.000,00 (QUATRO MIL REAIS), porém só foi disponibilizado o valor de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

R\$ 3.800,00 (TREZ MIL E OITOCENTOS REAIS). Afirma que no primeiro saque ele sacou R\$410,00 mais R\$ 160,00 depois de questionar do porquê só teria o valor anterior a receber. Afirma que tentou realizar a portabilidade de seu benefício para outra instituição bancária (Banco Itaú), porém foi informado que a empresa ora reclamada não autorizou, permanecendo recebendo seu benefício junto a Crefisa sem seu querer. Novamente, ele realizou a portabilidade para outra instituição financeira (Caixa Econômica Federal), mas só recebeu durante 1 (um) mês o benefício, que no mês seguinte, ao tentar receber novamente, foi informado que a empresa reclamada (Crefisa) havia desfeito a portabilidade, fazendo que o consumidor voltasse a receber o benefício nesta instituição sem seu consentimento. Afirma de desde então não vem recebendo o valor total referente ao seu benefício, que não sabe precisar o valor de desconto do empréstimo solicitado, bem como a quantidade de parcelas a serem pagas pelo referido serviço, e que não lhe foi entregue nenhuma via de contrato, sendo condicionado ainda um pagamento da quantia de R\$50,00 (CINQUENTA REAIS) para ter acesso a uma segunda via. Por fim, afirma ainda que constatou que houveram diversas transferências via PIX, que desconhece o destino e quem realizou.

Pedido: Desta forma, requer o consumidor a disponibilização a segunda via do contrato referente ao empréstimo, sem ônus, bem como esclarecimento para onde foram e quem realizou as transferências PIX, de modo a evitar maiores transtornos.

TRATATIVAS

18/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta