



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 28/11/2025 às 10:34:45

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: BEATRIZ VITORIA DE VASCONCELOS

CPF do Consumidor: 096.901.493-77

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Crefisa	Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	60.779.196/0001-96	25.11.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

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

Relato:

Relata a consumidora que, em julho de 2024, contratou um empréstimo junto ao Banco Crefisa, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), pactuando o pagamento em 12 (doze) parcelas de R\$ 160,00, descontadas por meio de sua conta Caixa Tem. Afirma que, a partir de Outubro de 2024, foi acrescido um novo desconto no valor de R\$ 33,39(trinta e três reais e trinta e nove centavos), sem que houvesse solicitação ou autorização para tal cobrança. Informa, ainda, que, mesmo



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

após transcorrido o período correspondente às doze parcelas inicialmente ajustadas, permanecem sendo debitados tanto os R\$ 160,00 quanto os R\$ 33,39, não obtendo êxito na resolução da situação junto à empresa, que teria fornecido explicações inconsistentes, negado a entrega da cópia do contrato e dos extratos e promovido a negativação de seu nome.

Diante disso, a consumidora buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer a disponibilização da cópia integral do contrato, o cancelamento dos descontos e a devolução dos valores cobrados a maior.

TRATATIVAS

28/11/2025 - Carta

Situação: Aberta