



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100026301,2608056400100026302

Eu, **CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS**, 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 contratou junto à empresa Credits empréstimos consignados, com desconto diretamente em folha de pagamento. Aduz que, em junho de 2025, contratou empréstimo no valor de R\$ 4.725,45 (quatro mil, setecentos e vinte e cinco reais e quarenta e cinco centavos), a ser quitado em 24 (vinte e quatro) parcelas de R\$ 448,31 (quatrocentos e quarenta e oito reais e trinta e um centavos).

Afirma, ainda, que, em dezembro de 2025, contratou outra operação de crédito no valor de R\$ 483,16 (quatrocentos e oitenta e três reais e dezesseis centavos), para pagamento em 12 (doze) parcelas de R\$ 71,17 (setenta e um reais e dezessete centavos).

Relata que, em 19/07/2026, realizou o refinanciamento dos dois contratos, com a finalidade de unificá-los e postergar o início dos novos pagamentos para setembro de 2026.

Contudo, afirma que, no dia 06/08/2026, foi realizado desconto referente aos contratos anteriores, mesmo após o refinanciamento das operações, circunstância que entende ser indevida, uma vez que os contratos antigos deveriam ter sido quitados ou substituídos pela nova operação de refinanciamento.

Diante da divergência identificada e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição dos valores eventualmente descontados indevidamente, bem como a apresentação de explicações detalhadas acerca das operações de crédito, do refinanciamento realizado, da quitação dos contratos anteriores e da forma como foram calculados e efetuados os descontos, acompanhadas dos respectivos contratos e demonstrativos financeiros.

DATA DE RETORNO: 18/08/2026, 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, 07 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): *CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS*
CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS