



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100041301

Eu, **ROSILANE BARROS DA SILVA**, 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 julho de 2024, contratou empréstimo com a Crefisa no valor de R\$ 620,38 (seiscentos e vinte reais e trinta e oito centavos), a ser quitado em 12 (doze) parcelas de R\$ 159,00 (cento e cinquenta e nove reais), mediante descontos realizados por meio do aplicativo Caixa Tem.

Informa que, posteriormente, passaram a ser descontados valores adicionais no importe de R\$ 33,39 (trinta e três reais e trinta e nove centavos), além das parcelas originalmente pactuadas. Alega que, até o momento, já efetuou o pagamento do montante total de R\$ 2.660,07 (dois mil, seiscentos e sessenta reais e sete centavos), valor significativamente superior ao contratado, e que os descontos referentes a ambos os valores continuam sendo realizados.

A consumidora relata que tentou solucionar a questão diretamente com a Crefisa por diversas vezes, porém não obteve êxito, afirmando tratar-se de débito que se prolonga indefinidamente, sem esclarecimentos adequados ou solução definitiva.

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o cancelamento imediato dos descontos, bem como a restituição dos valores pagos a maior.

DATA DE RETORNO: 03/03/2026, às 10:00 horas

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,



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

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, 19 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Rosilane Barros da Silva
ROSILANE BARROS DA SILVA