



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100051301

Eu, **BEATRIZ VITORIA DE VASCONCELOS**, 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 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 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.

DATA DE RETORNO: 09/12/2025, 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, 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



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

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, 28 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): Beatriz Vitória de Vasconcelos
BEATRIZ VITORIA DE VASCONCELOS