



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: 25.07.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 15/07/2025 às 09:09:27

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: JOAO SANTOS SOUSA

CPF do Consumidor: 848.683.173-34

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	25.07.0564.001.00047-301

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 por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuado (PBC), relata que contratou um empréstimo junto à instituição financeira Crefisa, a qual também é responsável por receber e administrar o pagamento de seu benefício. Inicialmente, foi pactuado um contrato de empréstimo a ser quitado em 15 (quinze) parcelas. Contudo, ao considerar elevado o valor das prestações, o consumidor dirigiu-se à agência da Crefisa com o intuito de renegociar o montante.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição financeira, com o propósito de quitar integralmente o débito existente junto à Crefisa. Assim foi feito: parte do valor foi paga em um mês e o saldo restante quitado no mês subsequente.

No entendimento do consumidor, a obrigação financeira com a Crefisa estava completamente liquidada. No entanto, ao realizar o saque de seu benefício no mês de junho de 2025, constatou novo desconto em favor da referida instituição financeira. Buscando esclarecimentos, dirigiu-se novamente à Crefisa, mas a explicação fornecida pelos atendentes não foi clara, especialmente diante da convicção de que o contrato já se encontrava quitado.

Diante do impasse, o consumidor procurou o Procon, com o objetivo de obter intermediação e alcançar uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

A apresentação integral do contrato firmado com a instituição financeira Crefisa, incluindo eventuais aditivos, renegociações ou termos de quitação;

Esclarecimentos detalhados sobre a natureza e a situação atual do contrato, com informações sobre os valores efetivamente pagos, o saldo devedor (se existente), e a origem dos descontos realizados no benefício no mês de junho de 2025;

Justificativa formal por parte da Crefisa quanto à continuidade dos descontos, tendo em vista que o consumidor afirma ter quitado integralmente o empréstimo, inclusive com o pagamento de valores que, segundo ele, excedem o montante contratado inicialmente.

TRATATIVAS

15/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta