



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 14/09/2026 às 11:08:30

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: Raquel Carlos Barboza Vieira

CPF do Consumidor: 041.960.873-70

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	26.09.0564.001.00029-301
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	26.09.0564.001.00029-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata a consumidora, aposentada por idade, que, em outubro de 2021, recebia seu benefício previdenciário por meio do Banco Crefisa S.A., ocasião em que contratou um empréstimo. Afirma que realizou a quitação do referido empréstimo em fevereiro de 2022. Contudo, informa que,



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

mesmo após a quitação, continuaram sendo realizados descontos em seu benefício, como se a obrigação permanecesse pendente.

Acrescenta que, posteriormente, passou a identificar descontos realizados pelo Banco Itaú, no valor de R\$ 384,90 (trezentos e oitenta e quatro reais e noventa centavos), em 84 (oitenta e quatro) parcelas, sob a descrição: “Migrado do contrato 638454150 CBC:29”. Afirma desconhecer a contratação e informa que não sabe se os referidos descontos são decorrentes do mesmo contrato anteriormente firmado com o Banco Crefisa S.A.

Diante dos fatos, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato, contendo todas as informações relativas à contratação, bem como dos documentos que comprovem a origem e eventual migração do contrato, além da comprovação da quitação do empréstimo anteriormente contratado junto ao Banco Crefisa S.A. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos que entende indevidos e a adoção das providências necessárias à regularização da situação.

TRATATIVAS

14/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta