



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100054301

Eu, **MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA 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:

A consumidora relata que, em 09 de agosto de 2021, realizou um empréstimo junto à Crefisa no valor de R\$ 1.034,00 (mil e trinta e quatro reais), conforme o contrato número 020800060569, com parcelas no valor de R\$ 245,88, com início dos descontos em 03 de setembro de 2021 e término previsto para 03 de agosto de 2022, totalizando 12 parcelas. A consumidora recebia seus pagamentos pelo Banco Caixa, onde os valores referentes ao empréstimo eram descontados diretamente.

Contudo, a consumidora percebeu que os descontos realizados não correspondiam aos valores acordados, sendo descontado um valor superior ao combinado. Além disso, constatou que os descontos continuaram a ser efetuados até o ano de 2025, mesmo após o término previsto do contrato, em agosto de 2022.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora procurou o Banco Caixa, onde foi orientada a contatar a Crefisa. Ao procurar a referida instituição, foi informada de que deveria solicitar o extrato bancário na Caixa para que a situação fosse verificada. Na ocasião, também solicitou o contrato do empréstimo, porém foi informada de que deveria pagar a quantia de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para a obtenção do referido documento.

Posteriormente, a consumidora retornou ao Banco Caixa com a finalidade de solicitar o cancelamento da conta vinculada aos descontos. Após duas tentativas, conseguiu efetivar o cancelamento da conta. Na primeira tentativa, entrou em contato com o INSS, informando a impossibilidade de cancelar a conta junto ao Banco Caixa para cessar os descontos dos empréstimos. Em resposta, o INSS enviou um novo cartão para que a consumidora pudesse receber seus benefícios.

Diante dos descontos indevidos realizados por vários anos, a consumidora buscou o Procon na tentativa de encontrar uma solução para o problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a restituição dos valores pagos a maior,



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

decorrentes dos descontos indevidos realizados após o término previsto do contrato, solicitando também a cópia do contrato.

DATA DE RETORNO: 28/10/2025, 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 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, 15 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): Maria das Graças Ferreira da Silva
MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA