



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2609056400100028301

**Data de retorno do consumidor(a):** 21/09/2026

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

**CNPJ/CPF:** 009.771.623-54

**Endereço:** Rua 119 - nº721 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

**Telefone:** (85) 99645-8121

**E-mail:** roseneliasousaadvir@gmail.com

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Banco Crefisa

**Nome Fantasia:** Banco Crefisa

**CPF/CNPJ:** 61.033.106/0001-86

**Endereço de Correspondência:** Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

**Telefone Institucional:** (11) 3897-6200

**E-mail Institucional:** juridico.civel@crefisa.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

A Reclamante relata que, ao tentar realizar uma transação comercial, foi surpreendida pela recusa decorrente da existência de uma restrição cadastral em seu nome. Objetivando esclarecer a origem da anotação desabonadora, a consumidora dirigiu-se à sede da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), oportunidade em que identificou a inclusão de um débito junto à instituição financeira Crefisa, atrelado ao contrato nº 0124013527, no montante de R\$ 1.828,53 (mil, oitocentos e vinte e oito reais e cinquenta e três centavos).

A Reclamante assevera peremptoriamente que não reconhece nem contratou a referida operação financeira.

Buscando a solução administrativa diretamente com a fornecedora, a consumidora entrou em contato com os canais de atendimento do banco, ocasião em que constatou contradição nas



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

informações prestadas: enquanto um atendente afirmou que o montante derivava do uso de limite de cheque especial, outro atendente informou tratar-se de um contrato de empréstimo.

Diante da manifesta divergência de informações, da ausência de clareza e da cobrança de obrigação não pactuada, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Pedido:**

Diante do exposto, a reclamante solicita que a reclamada:

Preste os devidos esclarecimentos acerca da origem do suposto débito imputado à consumidora;

Apresente cópia integral dos documentos comprobatórios que teriam originado o contrato nº 0124013527 (tais como instrumento contratual assinado, comprovante de transferência do crédito ou comprovante de contratação eletrônica com validação de biometria/IP);

Proceda ao imediato cancelamento do débito, bem como à desconstituição da relação jurídica indevidamente atribuída à Reclamante;

Promova a baixa da anotação desabonadora/negativação realizada em nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa/CDL).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Setembro de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**



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

Aline Ximenes de Souza

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

Maria Augusta Cirino do Carmo

**MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_