

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100047301,2507056400100047302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOÃO SANTOS SOUSA - **CNPJ/CPF:** 848.683.173-34

Endereço: Rua 106 - 61 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-230

Telefone: (85) 99152-1540

E-mail:

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

BANCO CREFISA S.A.

Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Nome Fantasia:

Banco Crefisa

Crefisa

CPF/CNPJ:

61.033.106/0001-86

60.779.196/0001-96

Endereço de Correspondência:

Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de



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

Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **30/09/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gwx-jcpo-fty>

Relato:

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuoado (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.

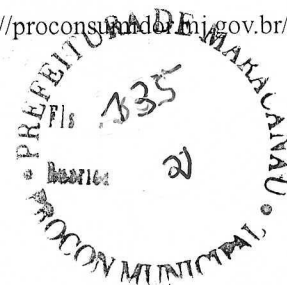
Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição financeira, com o propósito de quitar integralmente 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;

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

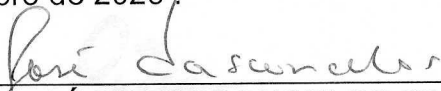
GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2025



ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10 / 09 / 25

Ass. do consumidor(a): _____

JOÃO SANTOS SOUSA