



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100054301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 124.036.443-15

Endereço: Rua Cesar Garcia - 369 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-030

Telefone: (85) 99146-1866

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO CREFISA S.A.

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **17/11/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/dqv-sqer-ixz>

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



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

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

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, 28 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/10/2025

Ass. do consumidor(a): Maria das Graças Ferreira da Silva