



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100065301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 085.639.463-74

Endereço: Rua Francisco Ferreira - 261 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-160

Telefone: (85) 99289-8184

E-mail: karolkaroline223@gmail.com

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 **25/11/2025 às 09:00** 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/bei-orjf-hfd>

Relato:

Relata a consumidora que realizou um empréstimo junto à empresa Crefisa em julho de 2024, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), com pagamento previsto em 12 (doze) parcelas de R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), a serem descontadas diretamente do benefício Bolsa Família.

Informa que, durante aproximadamente três meses, o benefício foi creditado de forma antecipada, e, por essa razão, não houve o desconto automático das parcelas do empréstimo, tendo a consumidora utilizado o valor recebido. Após esse período, passou a ser cobrada a quantia de R\$ 149,00 acrescida de R\$ 31,29 (trinta e um reais e vinte e nove centavos).



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

Relata ainda que, mesmo após a retomada dos descontos regulares, seu nome foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos e para verificar a possibilidade de regularizar as parcelas que ficaram em aberto, foi informada de que o valor a pagar seria extremamente elevado, sendo-lhe sugerida uma renegociação.

A consumidora também relata grande dificuldade em conseguir atendimento com um representante da empresa, destacando que, no sistema do Serasa, ainda constam parcelas em aberto que já foram devidamente descontadas. Dessa forma buscou o Procon na busca de um intermediação.

Pedido:

Requer:

-

Cópia do contrato firmado;

-

Retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito;

-

Baixa das parcelas já quitadas; e

-

Regularização do contrato com retorno ao valor originalmente contratado.

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, 03 de Novembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



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

Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/11/2025

Ass. do consumidor(a): Karoline Oliveira Gomes dos Santos

KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS