

DOCUMENTAÇÃO DA AUDIÊNCIA - 05/10/2026 10H00 CREFISA S.A. REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRI 2609056400100005301**De :** Melissa Siqueira <msiqueira@vfariasadvocacia.com.br>

seg., 05 de out. de 2026 10:27

Assunto : DOCUMENTAÇÃO DA AUDIÊNCIA - 05/10/2026 10H00
CREFISA S.A. REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRI
2609056400100005301 9 anexos**Para :** protocolo_procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>, DEMANDAS
<demandas@vfariasadvocacia.com.br>

Prezados, bom dia!

Segue as documentações da audiência.

Atenciosamente,

VFARIAS
ADVOCACIA

Melissa Siqueira



(81) 3072-5789



(81) 99682-8097



www.vfariasadvocacia.com.br

 **TRILHA.pdf**
23 KB **DEMONSTRATIVO (1).pdf**
76 KB **Crefisa_Eleição_Celso (4).pdf**
380 KB **Crefisa_07.23_Consolidação_Estatuto_Social_e_Reeleição_Diretoria (6).pdf**
637 KB **CONTRATO (2).pdf**
642 KB **29_-_CREFISA_FINANCEIRA_-_val_2026_-_CIVEL_INTERNO (7).pdf**
3 MB **458353_-_CARTA_DE_PREPOSIÇÃO_-_CREFISA.pdf**
404 KB **DEFESA_-_REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRI (1).pdf**
384 KB

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú – CE

NA: 26.06.0039.001.04296-301

Requerente: REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRIGUES - 643.523.663-15

CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, inscrita no MF/CNPJ sob o n.º 60.779.196/0001-96, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, n.º 387, vem à presença de Vossa Senhoria, em atenção a notificação acima, apresentar seus esclarecimentos.

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A consumidora relata que, em maio de 2025, contratou junto à reclamada um empréstimo no valor de R\$ 4.000,00, tendo sido informada de que as parcelas seriam descontadas diretamente de seu benefício. Afirma, contudo, que posteriormente identificou diversos descontos em seu benefício do INSS referentes a operações de crédito que declara não reconhecer, incluindo RMC, cartão consignado e outros empréstimos.

Alega, ainda, que não teria sido devidamente esclarecida quanto ao valor das parcelas do empréstimo contratado, tampouco teria recebido cópia do respectivo contrato. Sustenta que os descontos comprometeram significativamente o valor de seu benefício, reduzindo o crédito inicialmente recebido de R\$ 947,39 para R\$ 66,12.

Relata, por fim, que tentou solucionar a questão administrativamente, tanto por contato telefônico quanto presencialmente, sem, segundo afirma, obter os esclarecimentos ou a solução pretendida. Diante disso, recorreu ao PROCON, requerendo a apresentação do contrato referente ao empréstimo contratado e esclarecimentos acerca dos demais descontos que afirma desconhecer e considerar indevidos.

II. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante celebrou com a Crefisa os seguintes contratos de empréstimo pessoal:

NÚMERO DO CONTRATO	VALOR DO EMPRÉSTIMO	QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS		SITUAÇÃO DO CONTRATO				
		QUANTIDADE DE PARCELAS	VALOR DAS PARCELAS	PARCELAS PAGAS	PARCELAS VENCIDAS	PARCELAS VINCENDAS	DIAS DE ATRASO	MOTIVO DO INADIMPLEMENTO
060870043929	R\$ 4.231,87	15	R\$ 910,00	1ª à 2ª	3ª à 15ª	-	370	SALDO INSUFICIENTE

Como demonstrado, o contrato firmado pela Reclamante se encontra inadimplido, até o momento.

Inicialmente, é importante esclarecer que a empresa Reclamada é uma instituição financeira que zela pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, atuando com mecanismos preventivos, visando tornar cada vez mais segura e confiável as operações.

Os contratos acima descritos foram celebrados regularmente, momento em que as cláusulas, taxa de juros, condições e forma de pagamento foram discutidas e, após acordadas pelas partes, preenchidas no contrato, que é previamente lido pelo cliente e, tendo ele concordado com tudo o que dele constou, apõe sua assinatura.

Dessa forma, a alegação da parte Reclamante não merece prosperar. Isso porque, conforme comprova a documentação abaixo, os contratos de empréstimo foram sim celebrados pela parte Reclamante.

Neste sentido, resta comprovado documentalmente que o empréstimo em questão foi regularmente celebrado pela parte Reclamante, no ponto de atendimento da Crefisa, sem qualquer indício de operação fraudulenta e com a autorização da própria cliente para débito em conta.

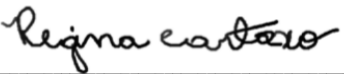
Conforme se verifica, foi a própria cliente que compareceu ao ponto de atendimento munida de seus documentos pessoais originais ocasião em que optou por celebrar o contrato de empréstimo pessoal anexo. Note-se ainda que a assinatura aposta no instrumento contratual é idêntica a assinatura que consta no documento da parte Reclamante, apresentado no momento da contratação.

reguladoras, para o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitral, nos prazos previstos nas legislações correspondentes.

VIII.5 Para sanar eventuais dúvidas, o(a) Contratante poderá acessar a Política de Privacidade da Contratada no endereço <https://www.crefisa.com.br/documentos-de-governanca/>.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na presença de duas testemunhas, que também o subscrevem, assim como declaram que estão cientes e de acordo com a autorização de desconto em conta prevista no Anexo I abaixo.

FORTALEZA, 18 de Junho de 2025



CONTRATANTE (Assinatura cliente / A rogo)

Documento original gerado eletronicamente assinado digitalmente no BRy Framework.
Validade jurídica assegurada conforme MP 2.200-2/2001,
que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICP-Brasil.



CONTRATADA – CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

Testemunhas

1) _____
Nome
CPF

2) _____
Nome
CPF

Sendo o(a) Contratante analfabeto ou portador(a) de necessidades especiais, o rogado e as testemunhas que firmam o presente instrumento declaram que os termos deste documento são de inteiro conhecimento do(a) Contratante, foram lidos em voz alta e, sendo o(a) Contratante questionado(a) sobre sua compreensão, declarou sua concordância.

ATENÇÃO!

Ademais, cumpre informar que o valor contratado foi disponibilizado na conta indicada pela parte Reclamante:



Comprovante de Transferência - Pessoa Jurídica

Comprovante de Pagamento: Transferência Entre Contas Crefisa

Dados da Conta Crefisa

Razão Social:	CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E
CNPJ:	60.779.196/0001-96
Agência:	0001 - AGENCIA MATRIZ
Conta Corrente:	0000015315
Tipo de Conta:	Conta Corrente

Dados da Transferência

Nome do Favorecido:	REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRI
CPF/CNPJ Favorecido:	643.523.663-15
Agência:	00019
Conta Corrente:	0168628250
Tipo de Conta:	
Valor:	R\$ 4.231,87
Tipo de Transferência:	Transferência Entre Contas
Documento:	16885104
Descrição:	
Data de Débito:	18/06/2025
Data de Emissão:	10/09/2026

De todo modo, diante das alegações do cliente, a Crefisa encaminhou o caso para equipe de prevenção a fraudes a fim de apurar os fatos narrados pelo cliente em sua reclamação, não tendo sido encontrada qualquer irregularidade.

Importante destacar que todas as condições dos contratos foram discutidas entre as partes e todas as cláusulas esclarecidas a parte Reclamante anteriormente a formalização do negócio. Da mesma forma, as informações referentes à contratação estão expressamente indicadas tanto no instrumento contratual quanto no Anexo 2 – Custo Efetivo Total do contrato, o qual foi lido, compreendido e assinado pela parte Reclamante.

Cumprе informar que o valor dos contratos e das parcelas, assim como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pela própria parte Reclamante.

ANEXO 2 - DEMONSTRATIVO DO CUSTO EFETIVO TOTAL

Nome do(a) Contratante				CPF	
REGINA CELIA DA SILVA CARTAXO RODRI				643.523.663-15	
Quantidade de Parcelas	Valor de cada Parcela	Valor total das Parcelas		Data do Contrato	
15	R\$ 910,00	R\$ 13.650,00		18/06/2025	
Vencimento da 1ª Parcela	Vencimento da última Parcela	Taxa de Juros com Redutor		CET com Redutor	
25/07/2025	24/09/2026	Mensal	Anual	% a.m.	% a.a.
		18,00%	628,76%	19,15%	718,40%
Valor Solicitado	Valor Financiado	Taxa de Juros sem Redutor		CET sem Redutor	
R\$ 4.231,87	R\$ 4.457,81	Mensal	Anual	% a.m.	% a.a.
		23,00%	1.099,12%	24,29%	1.259,65%
Componentes do fluxo da Operação		R\$		%	
a) Valor total do empréstimo ou financiamento ou arrecadamento mercantil financeiro no ato da contratação		4.457,81		100,00	
b) Valor liberado ao cliente ou vendedor		4.231,87		94,93	
c) Valor total confissão de dívida		0,00		0,00	
d) Despesas vinculadas à concessão do crédito		225,94		5,07	
d1) IOF		75,94		1,70	
d2) TCC		150,00		3,36	

O(a) Contratante declara estar ciente de que o demonstrativo acima representa todos os custos envolvidos na operação contratada e possui validade para a presente data. Declara, por fim, que possui total conhecimento do teor deste anexo, cuja assinatura se encontra exarada na página 3 (três) deste instrumento.

Por fim, cabe informar que não foi localizado cartão consignado ou produto de cartão consignado ativo em nome da Reclamada.

Neste sentido, havendo interesse na formalização de acordo, a Reclamada possui uma equipe específica para as referidas tratativas, de modo que nesta oportunidade informa que a Demandante poderá negociar seus contratos através do telefone (11) 2134-5215, canal disponível das 09h às 18h.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer a Reclamada o ARQUIVAMENTO da presente reclamação.

Atenciosamente,

CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS