



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100005301

Data de retorno do consumidor(a): 14/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Regina Celia da Silva Cartaxo Rodrigues

CNPJ/CPF: 643.523.663-15

Endereço: Rua Coronel Antônio Ludugero - 884 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-160

Telefone: (85) 99940-1348

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Crefisa

Nome Fantasia: Crefisa

CPF/CNPJ: 60.779.196/0001-96

Endereço de Correspondência: Rua Canadá - 387 - 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 consumidora relata que, em maio de 2025, realizou um empréstimo junto à reclamada, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Durante a contratação, a representante que a atendia informou que as parcelas do referido empréstimo seriam descontadas diretamente em folha.

Entretanto, ao consultar os débitos incidentes sobre seu benefício, a consumidora tomou conhecimento da existência de diversos outros descontos referentes a empréstimos que afirma desconhecer e não ter contratado, incluindo um empréstimo na modalidade RMC e um cartão consignado, além de outros descontos relacionados a empréstimos que também não reconhece.

Relata, ainda, que se surpreendeu com os descontos inicialmente realizados, no valor aproximado de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), uma vez que não foi devidamente informada acerca do valor das parcelas e tampouco recebeu uma via do contrato referente ao empréstimo efetivamente realizado.

Posteriormente, conforme mencionado, passaram a incidir diversos outros descontos em seu benefício. No presente mês, a consumidora verificou que o valor inicialmente creditado em seu



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

benefício do INSS, correspondente a R\$ 947,39 (novecentos e quarenta e sete reais e trinta e nove centavos), foi reduzido em razão dos descontos que afirma desconhecer, restando-lhe apenas o saldo de R\$ 66,12 (sessenta e seis reais e doze centavos, buscando a intermediação para a resolução da situação.

Diante dos fatos, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio telefônico, porém não obteve êxito. Posteriormente, buscou solucionar a situação presencialmente junto aos representantes da empresa, contudo, segundo relata, não recebeu esclarecimentos adequados acerca dos descontos nem uma solução satisfatória para a demanda.

Em razão da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o fornecimento de cópia do contrato referente ao empréstimo realizado junto à reclamada, bem como esclarecimentos acerca dos descontos que afirma serem indevidos e que incidem sobre seu benefício do INSS.

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, 01 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Regina Celia da Silva Cartaxo Rodrigues - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____