



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

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100054301

Reclamante/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.

Reclamado/Fornecedor: BANCO CREFISA S.A., **CPF/CNPJ:** 61.033.106/0001-86, **Endereço:** Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000, **E-mail:** drgabrielhenrique.adv@gmail.com.

Ao(s) 17 de novembro de 2025 às 09h45 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora Sra. MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA, e o Fornecedor BANCO CREFISA S.A., representado pelo Sr. Gabriel Henrique Ferreira da Silva, inscrito no CPF/ sob nº438.369.668-67.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado BANCO CREFISA S.A., o Sr. Gabriel Henrique Ferreira da Silva, este informa que a parte reclamante celebrou com a Crefisa o seguinte contrato de empréstimo pessoal: 020800060569 e 064060035958. Importante destacar que todas as condições do contrato 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. Nesse sentido, cumpre informar que o valor do contrato e das parcelas, assim como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pela própria parte reclamante. Cumpre informar que o atraso no pagamento das parcelas é decorrente da ausência de recursos para débitos na conta da parte Reclamante, conforme relatórios de retorno bancário anexos, de modo que não prosperam as alegações de abusividade na cobrança dos valores. Destaque-se que, foi a própria parte Reclamante quem escolheu a forma de pagamento de seu contrato estando ciente que deveria manter os débitos em sua conta para arcar com o pagamento das parcelas contratadas, o que não ocorreu. Portanto, não houve nenhuma cobrança indevida, apenas foram cobradas as parcelas originalmente contratadas com o devido acréscimo dos encargos moratórios em razão da insuficiência de saldo na conta da Reclamante. A Reclamada informa que por liberalidade liquidou os contratos.

Dada a palavra a consumidora reclamante, a Sra. MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA, esta informa que os descontos referentes ao empréstimo pessoal deveriam ter sido integralmente quitados no ano de 2023. Esclarece que o valor originalmente contratado foi de R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais), dividido em 12 parcelas. Contudo, alega que os valores efetivamente descontados ultrapassaram o montante pactuado, chegando a sofrer desconto de R\$ 580,00 (quinhentos e oitenta reais) em uma única parcela. Ressalta, por fim, que tais descontos eram realizados mensalmente.

A audiência LOGROU ÉXITO, pois tanto a Consumidora quanto o Fornecedor fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o representante do fornecedor apresentou os esclarecimentos à respeito da demanda formulada pela consumidora, informando que as cobranças não foram indevidas, pois corresponderam às parcelas originalmente contratadas, acrescidas dos encargos moratórios decorrentes da insuficiência de saldo na conta da reclamante. Acrescentou, ainda, que, por liberalidade, procedeu à liquidação dos contratos.

Maria

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

A consumidora, por sua vez, afirma desconhecer a existência de dois contratos, alegando que contratou apenas um empréstimo no ano de 2021, o qual deveria estar quitado em 2023. Contudo, relata que, até o mês de julho deste ano, ainda houve descontos em sua conta.

Informo que, durante a Audiência de Conciliação, o representante do fornecedor realizou, por e-mail, a juntada dos seguinte documento: carta de preposto.

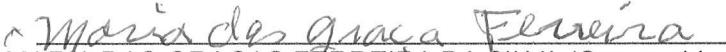
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 17 de novembro de 2025 .


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA (Consumidor(a))

Presença Virtual
GABRIEL HENRIQUE FERREIRA DA SILVA (Preposto(a))
BANCO CREFISA S.A. (Fornecedor)



PROCESSO: 2510056400100054...

Dr. Gabriel Henrique 10:11

A parte Reclamante celebrou com a Grifisa o seguinte contrato de empréstimo passado: 020800040569 e 064060035958

Importante destacar que todas as condições do contrato foram discutidas entre as partes e todos os cláusulas acordadas a parte Reclamante antecederam 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.

Nesse sentido, cumpre informar que o valor do contrato e das parcelas, assim como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram esclarecidos nesse documento de formalização.

[Enviar uma mensagem](#)

dr.gabrielhenrique

PROCESSO: 2510056400100054301