



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100016301

Data de retorno do consumidor(a): 15/09/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ ADAUTO MARQUES

CNPJ/CPF: 139.488.063-49

Endereço: Rua 17 - 181 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-600

Telefone: (85) 99171-1550

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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:

O consumidor informa que recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, uma mensagem enviada pelo número +55 (11) 99684-8687. Na referida mensagem, foi comunicado que ele teria direito ao recebimento de um valor a título de reembolso por descontos indevidos realizados em sua aposentadoria. No entanto, para que pudesse ter acesso a esse suposto valor, foi-lhe solicitado o pagamento de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), sob a promessa de reembolso no montante de R\$ 5.930,15 (cinco mil, novecentos e trinta reais e quinze centavos).

Durante a troca de mensagens, a pessoa responsável pela comunicação identificou-se como "Cláudia", e enviou instruções, incluindo um link para o envio de uma foto. Afirmou ainda que o valor necessário para o pagamento do boleto (R\$ 3.100,00) seria depositado diretamente na conta bancária do consumidor.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

De fato, foi identificado um depósito no valor de R\$ 3.086,41 (três mil, oitenta e seis reais e quarenta e um centavos) na conta corrente vinculada ao benefício da aposentadoria do consumidor. Conforme consta em seu extrato bancário, a transação aparece como: "LIB.OPER.CRED.PESSOAL 00019 0000015315 CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO". Entretanto, o consumidor declara expressamente que não solicitou qualquer empréstimo junto à referida instituição financeira ou a qualquer outra.

Após essa operação, foram enviados novos boletos com diferentes beneficiários, o que levantou ainda mais suspeitas sobre a legalidade da transação.

O consumidor compreendeu que foi induzido a contratar, de forma fraudulenta, um empréstimo consignado ou crédito pessoal, operação essa não autorizada por ele. Diante da gravidade dos fatos, dirigiu-se a uma delegacia de polícia, onde registrou boletim de ocorrência, e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão (PROCON) em busca de uma solução adequada.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O imediato cancelamento do empréstimo não autorizado;
2. A reversão da operação bancária, com a retirada integral do valor creditado indevidamente em sua conta;
3. A garantia de que nenhum valor será cobrado ou descontado de sua aposentadoria em razão desta operação fraudulenta.

O consumidor reforça que não reconhece, não autorizou e não deseja manter qualquer relação contratual com a instituição financeira envolvida na operação.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 04 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSÉ ADAUTO MARQUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____