



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100047301,2507056400100047302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

BANCO CREFISA S.A.

Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Nome Fantasia:

Banco Crefisa

Crefisa

CPF/CNPJ:

61.033.106/0001-86

60.779.196/0001-96

Endereço de Correspondência:

Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

Telefone Institucional:

(11) 3897-6200

(11) 3897-6200

E-mail Institucional:

juridico.civel@crefisa.com.br

juridico.civel@crefisa.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/09/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jfn-jvhy-hwb>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOAO SANTOS SOUSA - **CNPJ/CPF:** 848.683.173-34

Endereço: Rua 106 - 61 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-230

Telefone: (85) 99152-1540

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuado (PBC), relata que contratou um empréstimo junto à instituição financeira Crefisa, a qual também é responsável por receber e administrar o pagamento de seu benefício. Inicialmente, foi pactuado um contrato de empréstimo a ser quitado em 15 (quinze) parcelas. Contudo, ao considerar elevado o valor das prestações, o consumidor dirigiu-se à agência da Crefisa com o intuito de renegociar o montante.

Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

financeira, com o propósito de quitar integralmente o débito existente junto à Crefisa. Assim foi feito: parte do valor foi paga em um mês e o saldo restante quitado no mês subsequente.

No entendimento do consumidor, a obrigação financeira com a Crefisa estava completamente liquidada. No entanto, ao realizar o saque de seu benefício no mês de junho de 2025, constatou novo desconto em favor da referida instituição financeira. Buscando esclarecimentos, dirigiu-se novamente à Crefisa, mas a explicação fornecida pelos atendentes não foi clara, especialmente diante da convicção de que o contrato já se encontrava quitado.

Diante do impasse, o consumidor procurou o Procon, com o objetivo de obter intermediação e alcançar uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

A apresentação integral do contrato firmado com a instituição financeira Crefisa, incluindo eventuais aditivos, renegociações ou termos de quitação;

Esclarecimentos detalhados sobre a natureza e a situação atual do contrato, com informações sobre os valores efetivamente pagos, o saldo devedor (se existente), e a origem dos descontos realizados no benefício no mês de junho de 2025;

Justificativa formal por parte da Crefisa quanto à continuidade dos descontos, tendo em vista que o consumidor afirma ter quitado integralmente o empréstimo, inclusive com o pagamento de valores que, segundo ele, excedem o montante contratado inicialmente.

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100047302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/09/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jfn-jvhy-hwb>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOAO SANTOS SOUSA - **CNPJ/CPF:** 848.683.173-34

Endereço: Rua 106 - 61 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-230

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

Telefone: (85) 99152-1540

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuoado (PBC), relata que contratou um empréstimo junto à instituição financeira Crefisa, a qual também é responsável por receber e administrar o pagamento de seu benefício. Inicialmente, foi pactuado um contrato de empréstimo a ser quitado em 15 (quinze) parcelas. Contudo, ao considerar elevado o valor das prestações, o consumidor dirigiu-se à agência da Crefisa com o intuito de renegociar o montante.

Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição financeira, com o propósito de quitar integralmente o débito existente junto à Crefisa. Assim foi feito: parte do valor foi paga em um mês e o saldo restante quitado no mês subsequente.

No entendimento do consumidor, a obrigação financeira com a Crefisa estava completamente liquidada. No entanto, ao realizar o saque de seu benefício no mês de junho de 2025, constatou novo desconto em favor da referida instituição financeira. Buscando esclarecimentos, dirigiu-se novamente à Crefisa, mas a explicação fornecida pelos atendentes não foi clara, especialmente diante da convicção de que o contrato já se encontrava quitado.

Diante do impasse, o consumidor procurou o Procon, com o objetivo de obter intermediação e alcançar uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

A apresentação integral do contrato firmado com a instituição financeira Crefisa, incluindo eventuais aditivos, renegociações ou termos de quitação;

Esclarecimentos detalhados sobre a natureza e a situação atual do contrato, com informações sobre os valores efetivamente pagos, o saldo devedor (se existente), e a origem dos descontos realizados no benefício no mês de junho de 2025;

Justificativa formal por parte da Crefisa quanto à continuidade dos descontos, tendo em vista que o consumidor afirma ter quitado integralmente o empréstimo, inclusive com o pagamento de valores que, segundo ele, excedem o montante contratado inicialmente.

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____