



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100001301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SÉRGIO COSTA DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 719.568.163-72

Endereço: Rua 24 - 45 A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-490

Telefone: (85) 99163-5332

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO CREFISA S.A.

Nome Fantasia: Banco Crefisa

CPF/CNPJ: 61.033.106/0001-86

Endereço de Correspondência: Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **01/09/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xmm-ynca-acz>

Relato:

Informa o consumidor que é beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e recebe mensalmente o valor de R\$ 859,25 (oitocentos e cinquenta e nove reais e vinte e cinco centavos). Relata que, ao comparecer à agência da Crefisa para retirar seu cartão, foi atendido por um funcionário da referida instituição, o qual sentou-se ao seu lado, alegando que iria auxiliá-lo na criação da senha de acesso.

Durante o atendimento, o funcionário mencionou ao consumidor a existência de uma suposta margem disponível para contratação de empréstimo. O consumidor, por afirmar ser semianalfabeto e possuir dificuldades de compreensão, afirma que não compreendeu



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

corretamente as informações prestadas, acreditando tratar-se de um valor referente a um pagamento retroativo que aguardava receber.

Nesse contexto, acabou aceitando a proposta e solicitou a transferência do montante de R\$ 4.435,00 (quatro mil, quatrocentos e trinta e cinco reais) para sua conta na Caixa Econômica Federal. No entanto, ao analisar a documentação com maior atenção em casa, constatou que o valor total a ser quitado pelo empréstimo corresponde a R\$ 13.661,85 (treze mil, seiscentos e sessenta e um reais e oitenta e cinco centavos), o que representa uma quantia desproporcional ao valor recebido.

Ressalta o consumidor que enfrenta sérios problemas psicológicos, razão pela qual depende de tratamento contínuo e medicamentos de alto custo. Informa ainda que, em razão dos descontos referentes ao empréstimo, atualmente não está recebendo nenhum valor líquido de seu benefício previdenciário, uma vez que a parcela mensal de R\$ 910,79 (novecentos e dez reais e setenta e nove centavos) supera o valor integral de seu benefício, tornando a situação completamente insustentável.

Diante do exposto, o consumidor compareceu ao Procon para solicitar uma intermediação.

Pedido:

Requer:

Cópia integral do contrato firmado;

Informações claras e detalhadas sobre a data de início e término do contrato;

Esclarecimentos sobre as condições em que o contrato foi firmado.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 12 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 12/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

SÉRGIO COSTA DE SOUSA