



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2508056400100074301

Reclamante/Consumidor(a): JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA, CNPJ/CPF: 512.894.823-49, Endereço: Rua 32 - 284 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-580, Telefone: (85) 99686-2012, E-mail: .

Procurador(a): FRANCISCA FERREIRA DE SOUSA BATISTA, CNPJ/CPF: 513.895.413-04, Telefone: (85) 99686-2012,

Reclamado/Fornecedor: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, CPF/CNPJ: 60.779.196/0001-96, Endereço: Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000.

Representada pela preposta, a sra. Marinna Santos Mendonca, inscrita no CPF de nº 107.048.229-38
Marinnamendonca.adv@gmail.com.

Aos 29 de setembro de 2025 às 11h15, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a procuradora do sr. JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA, a sra. Francisca Ferreira de Sousa Batista, esta informa que compareceu ao Banco Crefisa para obter esclarecimentos acerca do refinanciamento realizado, cujo prazo de quitação estava previsto para fevereiro de 2025. Aduz que foi informada pelo gerente da instituição de que a última parcela, no valor de R\$ 498,00 (quatrocentos e noventa e oito reais), venceria em abril de 2025. Acrescenta a procuradora que, apesar disso, os descontos continuam sendo realizados. Relata, ainda, que solicitou a portabilidade para que o benefício fosse recebido pelo Banco do Brasil, tendo inclusive realizado a migração junto a essa instituição; entretanto, até a presente data, os descontos continuam sendo efetuados pelo Banco Crefisa. Informa, por fim, que buscou esclarecimentos junto ao INSS e que lhe foi comunicado que o Banco Crefisa havia negado a portabilidade.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos a sra. Marinna Santos Mendonca, esta informa que inicialmente a reclamada reforça que não há qualquer contrato ativo ou registrado em nome do Sr. JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA – CPF 512.894.823-49, nem mesmo com as informações apresentadas na presente reclamação. O único contrato vigente se encontra em nome da procuradora Sra. FRANCISCA FERREIRA DE SOUSA BATISTA – CPF 513.895.413-04, no valor de R\$ 498,00 (quatrocentos e noventa e oito reais), parcelado em 3 (três) vezes, com débito mensal realizado diretamente em sua conta de titularidade, Conta nº 11137232-9, Agência 19, Banco 69 – Banco Crefisa S.A. As parcelas iniciaram no dia 01/08/2025 e final 01/10/2025.

Com relação à portabilidade de benefício informado pela consumidora, a Crefisa informa que transferência do salário exige que o cliente solicite a portabilidade junto ao Banco que pretende receber seu salário, essa responsabilidade é do cliente, ora Reclamante, uma vez que o Banco Crefisa S/A não tem ingerência para realizar a referida operação sem que esse procedimento seja cumprido pelo cliente. A Crefisa reforça que a demanda foi direcionada para a Financeira, e que não houve menção ao pedido de portabilidade na reclamação, razão pela qual o Banco Crefisa não pôde analisar previamente as informações e documentos mencionados pela consumidora em audiência.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a procuradora quanto a preposta do fornecedor se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos acerca da demanda formulada pelo(a) consumidor(a) e ofertou proposta de acordo consistente no parcelamento em 6 (seis) parcelas de R\$ 84,00 (oitenta e quatro reais), a qual não foi aceita pela procuradora. Realizou, ainda, à juntada do seguinte documento: carta de preposto.

 Francisca

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

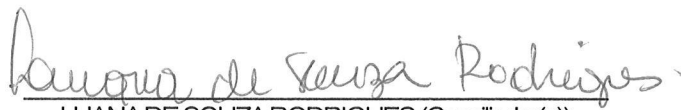
A consumidora, por sua vez, informa que aguardará até o dia 1º de outubro para certificar a quitação do refinanciamento e, posteriormente, dirigira-se ao Banco Crefisa a fim de solicitar a cópia do contrato de quitação do débito.

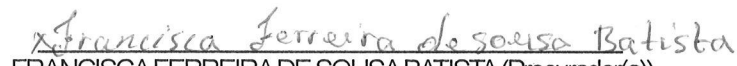
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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 fornecedor.

Maracanau, 29 de setembro de 2025.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


FRANCISCA FERREIRA DE SOUSA BATISTA (Procurador(a))

PRESENÇA VIRTUAL
MARINNA SANTOS MENDONCA (Preposto(a))
Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos (Fornecedor)

