

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

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00012-3**Data/Hora de Abertura:** 04/02/2025 às 13:49:01**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** LINDIMAR FRUTUOSO BEZERRA**CPF do Consumidor:** 754.785.443-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Crefisa	BANCO CREFISA S.A.	61.033.106/0001-86	25.02.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)**Relato:**

Relata a parte consumidora que em janeiro de 2024, firmou o contrato de empréstimo juntamente com o banco Crefisa, onde o valor de crédito fornecido foi de R\$ 2.565,73 (dois mil quinhentos e sessenta e cinco reais e setenta e três centavos), para ser descontado diretamente da folha de benefício do consumidor. O desconto foi dividido em 12 parcelas no valor de R\$ 537,00 (quinhentos e trinta e sete reais), com o primeiro desconto sendo no dia 26/02/2024 e o último



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

sendo 28/01/2025. O consumidor afirma que anteriormente já tinha realizado empréstimo com a empresa ora reclamada, e no período de conclusão, normalmente o banco entra em contato afirmando que foi concluído o empréstimo, porém dessa vez por não ter recebido ligações, o reclamante ligou para o banco, onde foi informado que, o mesmo estava inadimplente, e que só tinha sido pago uma parcela do acordo. O reclamante discorda, pois tem ciência de que nos meses anteriores o valor foi descontado, então compareceu até o banco da caixa econômica, para solicitar o extrato histórico da conta. Posteriormente compareceu até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto o consumidor, requer esclarecimentos, e o que não seja mais descontado em sua conta.

TRATATIVAS

20/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

04/02/2025 - **Carta**

Fornecedor: BANCO CREFISA S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Banco Crefisa:

CREFISA S/A, vem à presença de Vossa Senhoria requer a juntada dos esclarecimentos em anexo.

*Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria para qualquer esclarecimento adicional que se fizer necessário, requer a Reclamada o **ARQUIVAMENTO** da presente reclamação como **ATENDIDA**.*

**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:** 2502056400100012301

Ao representante legal de:

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**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 **09/04/2025 às 09:45** horas, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** LINDIMAR FRUTUOSO BEZERRA - **CNPJ/CPF:** 754.785.443-53**Endereço:** Rua 34 - 40 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-600**Telefone:** (85) 99681-6691**E-mail:** antoniavanderlanedasilva30@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que em janeiro de 2024, firmou o contrato de empréstimo juntamente com o banco Crefisa, onde o valor de crédito fornecido foi de R\$ 2.565,73 (dois mil quinhentos e sessenta e cinco reais e setenta e três centavos), para ser descontado diretamente da folha de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

benefício do consumidor. O desconto foi dividido em 12 parcelas no valor de R\$ 537,00 (quinhentos e trinta e sete reais), com o primeiro desconto sendo no dia 26/02/2024 e o último sendo 28/01/2025. O consumidor afirma que anteriormente já tinha realizado empréstimo com a empresa ora reclamada, e no período de conclusão, normalmente o banco entra em contato afirmando que foi concluído o empréstimo, porém dessa vez por não ter recebido ligações, o reclamante ligou para o banco, onde foi informado que, o mesmo estava inadimplente, e que só tinha sido pago uma parcela do acordo. O reclamante discorda, pois tem ciência de que nos meses anteriores o valor foi descontado, então compareceu até o banco da caixa econômica, para solicitar o extrato histórico da conta. Posteriormente compareceu até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto o consumidor, requer esclarecimentos, e o que não seja mais descontado em sua conta.

Maracanaú/CE, 20 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____