



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: 2508056400100074301

Data de retorno do consumidor(a): 08/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

Procurador(a): FRANCISCA FERREIRA DE SOUSA BATISTA - **CPF:** 513.895.413-04

Telefone: (85) 99686-2012

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:

Relata a consumidora que, em nome de seu esposo, sobre o qual possui curatela, realizou um empréstimo no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), parcelado em 17 prestações de R\$ 618,00 (seiscentos e dezoito reais), com previsão de quitação em dezembro de 2024. Afirma que, em 23/10/2024, dirigiu-se à Crefisa para renegociar o contrato, com o objetivo de aumentar o número de parcelas e reduzir o valor de cada prestação, ficando ajustado o pagamento de parcelas de R\$ 498,00 (quatrocentos e noventa e oito reais), com término previsto para fevereiro de 2025.

Entretanto, informa que, a partir de março de 2025, as cobranças continuaram a ser efetuadas até a presente data. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos, foi orientada a entrar em contato por telefone, sem que a situação fosse solucionada. Adicionalmente, a consumidora realizou portabilidade do benefício de seu esposo para o Banco do Brasil, porém os pagamentos continuam sendo recebidos pela Crefisa.



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

Diante disso, a consumidora, em nome de seu esposo, buscou o Procon para intermediação, devido às dificuldades enfrentadas para arcar com as despesas domésticas e adquirir os medicamentos necessários ao tratamento do esposo.

Pedido:

O cancelamento das prestações cobradas, uma vez que afirma já ter quitado o contrato;

Que o benefício de seu esposo seja corretamente recebido pelo Banco do Brasil, e não mais pela Crefisa;

Esclarecimentos junto à Crefisa acerca do término do contrato e a restituição dos valores eventualmente pagos indevidamente.

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 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, 29 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSÉ RAIMUNDO FLORENCO BATISTA - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____