



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: 2506056400100038301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES - **CNPJ/CPF:** 258.279.871-15

Endereço: 13 - 264 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-110

Telefone: (85) 98760-7867

E-mail:

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

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 **14/07/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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/cdr-byyf-yds>

Relato:

A consumidora informa que é pensionista do INSS e recebe seus proventos por meio do banco Crefisa, agência 0001, conta corrente 014441864-6. Relata que, ao consultar seu extrato bancário para verificar a disponibilidade do benefício, deparou-se com a contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.887,78 (sete mil, oitocentos e oitenta e sete reais e setenta e oito centavos), a ser quitado em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 438,21 (quatrocentos e trinta e oito



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

reais e vinte e um centavos), conforme consta no contrato de número 095000634894, disponível no aplicativo do banco.

Afirma, no entanto, que jamais contratou tal operação de crédito e que o referido valor nunca foi creditado em sua conta. Portanto, desconhece completamente o empréstimo registrado, jamais tendo autorizado ou solicitado qualquer contratação desse tipo.

Ao tentar esclarecer a situação junto à instituição financeira (reclamada), a consumidora relata ter sido atendida de forma ríspida e desrespeitosa. Diante disso, registrou um Boletim de Ocorrência para formalizar a denúncia da irregularidade.

Posteriormente, foi orientada a apresentar uma cópia do contrato firmado. Contudo, informa que nunca recebeu qualquer via contratual e que, ao solicitar o documento à instituição financeira, foi informada de que seria necessário pagar uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para obtê-lo.

Discordando da cobrança e considerando-se lesada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação integral do contrato, bem como o imediato cancelamento do empréstimo não reconhecido, com a cessação de quaisquer descontos e a restituição de eventuais valores já debitados.

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, 23 de Junho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____



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

MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES