



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100041301

Data de retorno do consumidor(a): 02/03/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ROSILANE BARROS DA SILVA

CNPJ/CPF: 022.645.753-28

Endereço: Rua 25 - 61 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-380

Telefone: (85) 99244-4028

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Crefisa

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

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 julho de 2024, contratou empréstimo com a Crefisa no valor de R\$ 620,38 (seiscentos e vinte reais e trinta e oito centavos), a ser quitado em 12 (doze) parcelas de R\$ 159,00 (cento e cinquenta e nove reais), mediante descontos realizados por meio do aplicativo Caixa Tem.

Informa que, posteriormente, passaram a ser descontados valores adicionais no importe de R\$ 33,39 (trinta e três reais e trinta e nove centavos), além das parcelas originalmente pactuadas. Alega que, até o momento, já efetuou o pagamento do montante total de R\$ 2.660,07 (dois mil, seiscentos e sessenta reais e sete centavos), valor significativamente superior ao contratado, e que os descontos referentes a ambos os valores continuam sendo realizados.

A consumidora relata que tentou solucionar a questão diretamente com a Crefisa por diversas vezes, porém não obteve êxito, afirmando tratar-se de débito que se prolonga indefinidamente, sem esclarecimentos adequados ou solução definitiva.



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

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o cancelamento imediato dos descontos, bem como a restituição dos valores pagos a maior.

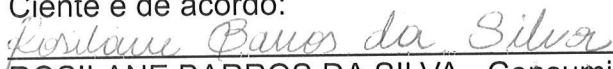
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, 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, 19 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


ROSILANE BARROS DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____