



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: 2508056400100001301

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 **01/09/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xmm-ynca-acz>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SÉRGIO COSTA DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 719.568.163-72

Endereço: Rua 24 - 45 A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-490



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99163-5332

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

Informa o consumidor que é beneficiário do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e recebe mensalmente o valor de R\$ 859,25 (oitocentos e cinquenta e nove reais e vinte e cinco centavos). Relata que, ao comparecer à agência da Crefisa para retirar seu cartão, foi atendido por um funcionário da referida instituição, o qual sentou-se ao seu lado, alegando que iria auxiliá-lo na criação da senha de acesso.

Durante o atendimento, o funcionário mencionou ao consumidor a existência de uma suposta margem disponível para contratação de empréstimo. O consumidor, por afirmar ser semianalfabeto e possuir dificuldades de compreensão, afirma que não compreendeu corretamente as informações prestadas, acreditando tratar-se de um valor referente a um pagamento retroativo que aguardava receber.

Nesse contexto, acabou aceitando a proposta e solicitou a transferência do montante de R\$ 4.435,00 (quatro mil, quatrocentos e trinta e cinco reais) para sua conta na Caixa Econômica Federal. No entanto, ao analisar a documentação com maior atenção em casa, constatou que o valor total a ser quitado pelo empréstimo corresponde a R\$ 13.661,85 (treze mil, seiscentos e sessenta e um reais e oitenta e cinco centavos), o que representa uma quantia desproporcional ao valor recebido.

Ressalta o consumidor que enfrenta sérios problemas psicológicos, razão pela qual depende de tratamento contínuo e medicamentos de alto custo. Informa ainda que, em razão dos descontos referentes ao empréstimo, atualmente não está recebendo nenhum valor líquido de seu benefício previdenciário, uma vez que a parcela mensal de R\$ 910,79 (novecentos e dez reais e setenta e nove centavos) supera o valor integral de seu benefício, tornando a situação completamente insustentável.

Diante do exposto, o consumidor compareceu ao Procon para solicitar uma intermediação.

Pedido:

Requer:

Cópia integral do contrato firmado;

Informações claras e detalhadas sobre a data de início e término do contrato;

Esclarecimentos sobre as condições em que o contrato foi firmado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 12 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____