



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: 2508056400100001301

Data de retorno do consumidor(a): 11/08/2025

Horário: 10:00h

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

Telefone: (85) 99163-5332

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:

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

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

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.

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, 01 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

SÉRGIO COSTA DE SOUSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____