



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: 2609056400100028301

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 **15/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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/vvf-vbwm-ruz>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO - **CNPJ/CPF:** 009.771.623-54

Endereço: Rua 119 - nº721 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

Telefone: (85) 99645-8121

E-mail: roseneliasousaadvir@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A Reclamante relata que, ao tentar realizar uma transação comercial, foi surpreendida pela recusa decorrente da existência de uma restrição cadastral em seu nome. Objetivando esclarecer a origem da anotação desabonadora, a consumidora dirigiu-se à sede da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), oportunidade em que identificou a inclusão de um débito junto à instituição financeira Crefisa, atrelado ao contrato nº 0124013527, no montante de R\$ 1.828,53 (mil, oitocentos e vinte e oito reais e cinquenta e três centavos).

A Reclamante assevera peremptoriamente que não reconhece nem contratou a referida operação financeira.

Buscando a solução administrativa diretamente com a fornecedora, a consumidora entrou em contato com os canais de atendimento do banco, ocasião em que constatou contradição nas informações prestadas: enquanto um atendente afirmou que o montante derivava do uso de limite de cheque especial, outro atendente informou tratar-se de um contrato de empréstimo.

Diante da manifesta divergência de informações, da ausência de clareza e da cobrança de obrigação não pactuada, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a reclamante solicita que a reclamada:

Preste os devidos esclarecimentos acerca da origem do suposto débito imputado à consumidora;

Apresente cópia integral dos documentos comprobatórios que teriam originado o contrato nº 0124013527 (tais como instrumento contratual assinado, comprovante de transferência do crédito ou comprovante de contratação eletrônica com validação de biometria/IP);

Proceda ao imediato cancelamento do débito, bem como à desconstituição da relação jurídica indevidamente atribuída à Reclamante;

Promova a baixa da anotação desabonadora/negativação realizada em nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa/CDL).



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

Maracanaú/CE, 22 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____