



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100029301,2609056400100029302

Data de retorno do consumidor(a): 24/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raquel Carlos Barboza Vieira

CNPJ/CPF: 041.960.873-70

Endereço: Rua 7B - 31 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-140

Telefone: (85) 99614-4699

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Crefisa

Banco Itaú Unibanco

Nome Fantasia:

Crefisa

Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ:

60.779.196/0001-96

60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência:

Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional:

(11) 3897-6200



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

(11) 3629-2289

E-mail Institucional:

juridico.civel@crefisa.com.br

protocolocentralprocon@itau-unibanco.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, aposentada por idade, que, em outubro de 2021, recebia seu benefício previdenciário por meio do Banco Crefisa S.A., ocasião em que contratou um empréstimo. Afirma que realizou a quitação do referido empréstimo em fevereiro de 2022. Contudo, informa que, mesmo após a quitação, continuaram sendo realizados descontos em seu benefício, como se a obrigação permanecesse pendente.

Acrescenta que, posteriormente, passou a identificar descontos realizados pelo Banco Itaú, no valor de R\$ 384,90 (trezentos e oitenta e quatro reais e noventa centavos), em 84 (oitenta e quatro) parcelas, sob a descrição: “Migrado do contrato 638454150 CBC:29”. Afirma desconhecer a contratação e informa que não sabe se os referidos descontos são decorrentes do mesmo contrato anteriormente firmado com o Banco Crefisa S.A.

Diante dos fatos, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato, contendo todas as informações relativas à contratação, bem como dos documentos que comprovem a origem e eventual migração do contrato, além da comprovação da quitação do empréstimo anteriormente contratado junto ao Banco Crefisa S.A. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos que entende indevidos e a adoção das providências necessárias à regularização da situação.

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



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 14 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

x Raquel Carlos Barboza Vieira

Raquel Carlos Barboza Vieira - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____