



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: 2506056400100074302,2506056400100074301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

BANCO CREFISA S.A.

Tecnologia Bancária SA

Nome Fantasia:

Banco Crefisa

Banco24Horas (TecBan)

CPF/CNPJ:

61.033.106/0001-86

51.427.102/0004-71

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

atendimento@tecban.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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

o dia **28/07/2025 às 09:00** 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/awp-rmme-jhc>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SELENILDA FIUZA LIMA - **CNPJ/CPF:** 640.900.783-34

Endereço: Rua 6 - 72 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330

Telefone: (85) 98530-0448

E-mail: selen.fiuza@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 05 de junho de 2025, dirigiu-se a um caixa eletrônico da rede 24Horas, com o objetivo de realizar um saque no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). No entanto, embora a operação tenha sido debitada normalmente de sua conta bancária, as cédulas não foram entregues pelo terminal.

Diante da situação, a consumidora se dirigiu até a Loja Crefisa, instituição bancária na qual mantém conta, a fim de buscar esclarecimentos e providências. Na referida loja, foi orientada a entrar em contato diretamente com a empresa TecBan, responsável pela operação dos caixas eletrônicos da rede 24Horas.

Seguindo a orientação, a consumidora entrou em contato com a TecBan, forneceu as informações solicitadas e foi informada de que uma apuração seria realizada, devendo aguardar o prazo de cinco (5) dias úteis. Na ocasião, foi gerado o protocolo de atendimento B2497863.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No dia 11/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato para obter retorno da análise. No entanto, apenas no dia 12/06/2025, recebeu resposta da TecBan, a qual informou que não foi constatado nenhum erro na transação, negando, portanto, o reembolso.

Inconformada, a consumidora realizou novo contato com a TecBan, que informou que abriria uma nova verificação. No dia 13/06/2025, foi informada de que o valor já teria sido estornado e que o prazo de até cinco (5) dias úteis deveria ser aguardado para a regularização do crédito em sua conta.

Passado o prazo mencionado, no dia 24/06/2025, a consumidora dirigiu-se novamente à Loja Crefisa para verificar se o valor havia sido efetivamente restituído. Para sua surpresa, foi informada de que nenhum valor havia sido creditado.

No dia seguinte, 25/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato com a Crefisa, sendo informada de que a solicitação de estorno ainda se encontrava em análise, sem qualquer previsão para solução definitiva do problema.

Pedido: Diante de todo o exposto, requer a imediata devolução do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), indevidamente debitado de sua conta sem que o saque correspondente tenha sido realizado.

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____