



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100028301

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

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **15/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vvf-vbwm-ruz>

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.



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

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).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 22 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 22/09/2026



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

Ass. do consumidor(a): Maria Augusta Cirino do Carmo

MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

