



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100029301, 2609056400100029302

Reclamante/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): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** (85)9.9201-0863.

Reclamado/Fornecedor: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, **CPF/CNPJ:** 60.779.196/0001-96, **Endereço:** Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP – 01436-000.

Reclamado/Fornecedor: Itaú Unibanco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.701.190/0001-04, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902.

Ao(s) 20 de Outubro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Raquel Carlos Barboza Vieira e o(s) Fornecedor(es) Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos representado pelo(a) Sr(a).Melissa Maciel Siqueira Barreiros de Oliveira, inscrita no CPF sob nº709.682.554-18, e Itaú Unibanco S.A., representado pelo(a) Sr(a). Ana Carolina Alves, inscrita no CPF sob nº 371.126.588-02.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta permanece com os pedidos formulados na inicial.

Facultada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, esta esclarece que o contrato de empréstimo foi quitado por meio de acordo realizado em 14/03/2022, não havendo parcelas pendentes. A empresa afirma que as condições contratuais foram informadas e aceitas pela consumidora e solicita o arquivamento da reclamação.

Facultada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Itaú Unibanco S.A, este informa que o contrato vigente com a Consumidora é legítimo e não possui nenhuma nulidade. Apresentamos defesa e juntamos documentos que comprovam a legalidade do contrato. Caso a Consumidora queira antecipar parcelas, pode entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 3003 0071 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 721 0071(Demais localidades), de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa está ciente com os esclarecimentos dos fornecedores, aduz que reconhece o valor debitado em sua conta-corrente porém, informa que desconhece se tratar de um novo empréstimo. Por fim informou que buscará os meios cabíveis para a resolução de sua demanda.

x

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), não ofertou uma proposta de acordo a este(a).

Informou que a reclamada, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Informo ainda, que a reclamada, Itaú Unibanco S.A., realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

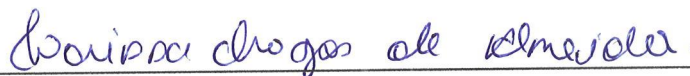
Ressalto que durante o ato houve queda na rede de internet, impossibilitando a coleta facial dos representantes dos fornecedores acima qualificados.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

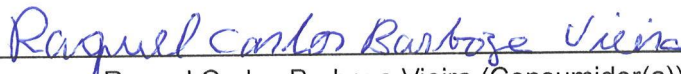
Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 20 de Outubro de 2026 .



LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA (Conciliador(a))



Raquel Carlos Barboza Vieira (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

Melissa Maciel Siqueira Barreiros de Oliveira (Preposto(a))

Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

Ana Carolina Alves(Preposto(a))

Itaú Unibanco S.A. (Fornecedor)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100029301

ONDE SE LÊ:

Informou que a reclamada, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Informo ainda, que a reclamada, Itaú Unibanco S.A., realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

LEIA-SE:

Informou que a reclamada, Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos, realizou a juntada do seguinte documento: defesa administrativa.

Informo ainda, que a reclamada, Itaú Unibanco S.A., realizou a juntada dos seguintes documentos: defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

Maracanaú/CE, 20 de outubro de 2026.

Larissa Chagas de Almeida
Conciliadora Procon Maracanaú