



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: 2609056400100005301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Nome Fantasia: Crefisa

CPF/CNPJ: 60.779.196/0001-96

Endereço de Correspondência: Rua Canadá - 387 - 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 **05/10/2026 às 10:00** 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/zaa-gqnz-vwc>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Regina Celia da Silva Cartaxo Rodrigues - **CNPJ/CPF:** 643.523.663-15
Endereço: Rua Coronel Antônio Ludugero - 884 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-160
Telefone: (85) 99940-1348

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em maio de 2025, realizou um empréstimo junto à reclamada, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Durante a contratação, a representante que a atendia informou que as parcelas do referido empréstimo seriam descontadas diretamente em folha.

Entretanto, ao consultar os débitos incidentes sobre seu benefício, a consumidora tomou conhecimento da existência de diversos outros descontos referentes a empréstimos que afirma desconhecer e não ter contratado, incluindo um empréstimo na modalidade RMC e um cartão consignado, além de outros descontos relacionados a empréstimos que também não reconhece.

Relata, ainda, que se surpreendeu com os descontos inicialmente realizados, no valor aproximado de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), uma vez que não foi devidamente informada acerca do valor das parcelas e tampouco recebeu uma via do contrato referente ao empréstimo efetivamente realizado.

Posteriormente, conforme mencionado, passaram a incidir diversos outros descontos em seu benefício. No presente mês, a consumidora verificou que o valor inicialmente creditado em seu benefício do INSS, correspondente a R\$ 947,39 (novecentos e quarenta e sete reais e trinta e nove centavos), foi reduzido em razão dos descontos que afirma desconhecer, restando-lhe apenas o saldo de R\$ 66,12 (sessenta e seis reais e doze centavos, buscando a intermediação para a resolução da situação.

Diante dos fatos, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio telefônico, porém não obteve êxito. Posteriormente, buscou solucionar a situação presencialmente junto aos representantes da empresa, contudo, segundo relata, não recebeu esclarecimentos adequados acerca dos descontos nem uma solução satisfatória para a demanda.

Em razão da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o fornecimento de cópia do contrato referente ao empréstimo realizado junto à reclamada, bem como esclarecimentos acerca dos descontos que afirma serem indevidos e que incidem sobre seu benefício do INSS.

Maracanaú/CE, 14 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira