



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: 2506056400100038301

Ao representante legal de:

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

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 **06/08/2025 às 09:45** 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/jzg-tasg-bqa>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES - **CNPJ/CPF:** 258.279.871-15

Endereço: 13 - 264 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-110

Telefone: (85) 98760-7867

E-mail:

Procurador(a): - **CPF:**

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)



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

Relato:

A consumidora informa que é pensionista do INSS e recebe seus proventos por meio do banco Crefisa, agência 0001, conta corrente 014441864-6. Relata que, ao consultar seu extrato bancário para verificar a disponibilidade do benefício, deparou-se com a contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.887,78 (sete mil, oitocentos e oitenta e sete reais e setenta e oito centavos), a ser quitado em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 438,21 (quatrocentos e trinta e oito reais e vinte e um centavos), conforme consta no contrato de número 095000634894, disponível no aplicativo do banco.

Afirma, no entanto, que jamais contratou tal operação de crédito e que o referido valor nunca foi creditado em sua conta. Portanto, desconhece completamente o empréstimo registrado, jamais tendo autorizado ou solicitado qualquer contratação desse tipo.

Ao tentar esclarecer a situação junto à instituição financeira (reclamada), a consumidora relata ter sido atendida de forma ríspida e desrespeitosa. Diante disso, registrou um Boletim de Ocorrência para formalizar a denúncia da irregularidade.

Posteriormente, foi orientada a apresentar uma cópia do contrato firmado. Contudo, informa que nunca recebeu qualquer via contratual e que, ao solicitar o documento à instituição financeira, foi informada de que seria necessário pagar uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para obtê-lo.

Discordando da cobrança e considerando-se lesada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação integral do contrato, bem como o imediato cancelamento do empréstimo não reconhecido, com a cessação de quaisquer descontos e a restituição de eventuais valores já debitados.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____