

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú – CE

CIP: 25.09.0564.001.00016-301

Requerente: JOSÉ ADAUTO MARQUES

CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no MF/CNPJ sob o n. 60.779.196/0001-96, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, 387, Jardim América, CEP 01436-000, vem, à presença de Vossa Senhoria, na reclamação apresentada por **JOSÉ ADAUTO MARQUES**, apresentar **DEFESA**, conforme razões que seguem:

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A parte Reclamante ajuizou a presente demanda e alegou, em síntese, que recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, uma mensagem enviada pelo número +55 (11) 99684-8687. Na referida mensagem, foi comunicado que teria direito ao recebimento de um valor a título de reembolso por descontos indevidos realizados em sua aposentadoria. No entanto, para que pudesse ter acesso a esse suposto valor, foi-lhe solicitado o pagamento de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), sob a promessa de reembolso no montante de R\$ 5.930,15 (cinco mil, novecentos e trinta reais e quinze centavos).

Durante a troca de mensagens, a pessoa responsável pela comunicação identificou-se como "Cláudia", e enviou instruções, incluindo um link para o envio de uma foto. Afirmou ainda que o valor necessário para o pagamento do boleto (R\$ 3.100,00) seria depositado diretamente na sua conta bancária.

De fato, foi identificado um depósito no valor de R\$ 3.086,41 (três mil, oitenta e seis reais e quarenta e um centavos) na conta corrente vinculada ao benefício da aposentadoria. Conforme consta em seu extrato bancário, a transação aparece como: "LIB.OPER.CRED.PESSOAL 00019 0000015315 CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO".

Entretanto, declara expressamente que não solicitou qualquer empréstimo junto à referida instituição financeira ou a qualquer outra.

Após essa operação, foram enviados novos boletos com diferentes beneficiários, o que levantou ainda mais suspeitas sobre a legalidade da transação.

Alega que compreendeu que foi induzido a contratar, de forma fraudulenta, um empréstimo consignado ou crédito pessoal, operação essa não autorizada por ele. Diante da gravidade dos fatos, dirigiu-se a uma delegacia de polícia, onde registrou boletim de ocorrência, e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão (PROCON) em busca de uma solução adequada.

Ante o exposto, requereu:

1. O imediato cancelamento do empréstimo não autorizado;

2. A reversão da operação bancária, com a retirada integral do valor creditado indevidamente em sua conta;
3. A garantia de que nenhum valor será cobrado ou descontado de sua aposentadoria em razão desta operação fraudulenta.

II. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante celebrou com a empresa Reclamada o seguinte contrato de empréstimo pessoal

NÚMERO DO CONTRATO	VALOR DO EMPRÉSTIMO	QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS		SITUAÇÃO DO CONTRATO				
		QUANTIDADE DE PARCELAS	VALOR DAS PARCELAS	PARCELAS PAGAS	PARCELAS VENCIDAS	PARCELAS VINCENDAS	DIAS DE ATRASO	MOTIVO DO INADIMPLEMENTO
501150005068	R\$ 3.086,41	12	R\$ 828,49	1ª e 2ª	-	3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 7ª, 8ª, 9ª, 10ª, 11ª e 12ª	-	-

Primeiramente, cumpre esclarecer que o referido contrato foi solicitado através de telefone, onde o valor do empréstimo, das parcelas, bem como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pelo próprio Reclamante, exemplificando isso, consta no demonstrativo de débito o detalhamento da dívida, com o valor principal e o valor efetivamente recebido:

Contrato: 501150005068 ☐
Data do Contrato: 26/06/2025
Valor Financiado: R\$ 3.286,16
Tomador: R\$ 3.086,41
Prazo: 12
Valor Mensal: R\$ 828,49

DEMONSTRATIVO DE DÉBITO							
Vencimento	Ult. Pagto	Atraso	Prestação (R\$)	Vlr. Pago (R\$)	Saldo (R\$)	Atualização (R\$)	Saldo Atual (R\$)
01/08/2025	01/08/2025	0	828,49	828,49	0,00	0,00	0,00
01/09/2025	01/09/2025	0	828,49	828,49	0,00	0,00	0,00
01/10/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-117,15	711,34
03/11/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-256,90	571,59
01/12/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-353,72	474,77
02/01/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-444,46	384,03
02/02/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-515,79	312,70
02/03/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-568,76	259,73
01/04/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-615,60	212,89
04/05/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-657,42	171,07
01/06/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-686,40	142,09
01/07/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-712,02	116,47
SALDO TOTAL ATUALIZADO			9.941,88	1.656,98	8.284,90	-4.928,22	3.356,68



Portanto, o contrato acima descrito foi celebrado regularmente, momento em que as cláusulas, taxa de juros, condições e forma de pagamento foram discutidas e, após acordadas pelas partes, preenchidas no contrato, que é previamente lido e esclarecido ao cliente, assim, tendo ele concordado com tudo o que dele constou, ao final deu o seu aceite.

Logo, os descontos foram legítimos e tudo dentro do que foi acordado, não havendo que falar em cancelamento do empréstimo, tampouco em retirada integral do valor creditado.

No mais, a Reclamada informa que, visando manter um bom relacionamento com o cliente disponibiliza a proposta de acordo anexa, e informa que o Reclamante poderá também comparecer a uma filial da Reclamada, ou entrar em contato através do telefone (11) 2134-5297, canal disponível das 09h às 18h, onde poderá negociar seu contrato dentro da sua possibilidade financeira.

Por fim, informamos que o nosso endereço eletrônico exclusivo para o recebimento de notificações/intimações é o citacoes.juridicocivel@crefisa.com.br, motivo pelo qual solicitamos que todas as comunicações sejam enviadas para o referido endereço de e-mail.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer a Reclamada o ARQUIVAMENTO da presente reclamação.

Atenciosamente,

CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

São Paulo, 8 de Setembro de 2025

Referente: **JOSE ADAUTO MARQUES**

CPF: **13948806349**

Contrato: 501150005068 ☐
Data do Contrato: 26/06/2025
Valor Financiado: R\$ 3.286,16
Tomador: R\$ 3.086,41
Prazo: 12
Valor Mensal: R\$ 828,49

DEMONSTRATIVO DE DÉBITO							
Vencimento	Ult. Pagto	Atraso	Prestação (R\$)	Vlr. Pago (R\$)	Saldo (R\$)	Atualização (R\$)	Saldo Atual (R\$)
01/08/2025	01/08/2025	0	828,49	828,49	0,00	0,00	0,00
01/09/2025	01/09/2025	0	828,49	828,49	0,00	0,00	0,00
01/10/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-117,15	711,34
03/11/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-256,90	571,59
01/12/2025	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-353,72	474,77
02/01/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-444,46	384,03
02/02/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-515,79	312,70
02/03/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-568,76	259,73
01/04/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-615,60	212,89
04/05/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-657,42	171,07
01/06/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-686,40	142,09
01/07/2026	Não há	0	828,49	0,00	828,49	-712,02	116,47
SALDO TOTAL ATUALIZADO			9.941,88	1.656,98	8.284,90	-4.928,22	3.356,68

ADMIN - ADMINISTRADOR

FRACIONAMENTO				
CONTRATO	DATA RETORNO	VALOR FRAÇÃO	NUM PARC	RETORNO
501150005068	01/08/2025	828,49	1	DEBITO/CREDITO EFETUADO - OCORRENCIA ACEITA
501150005068	01/09/2025	828,49	2	DEBITO/CREDITO EFETUADO - OCORRENCIA ACEITA

Cliente	JOSE ADAUTO MARQUES
CPF	139.488.063-49
Número Contrato	501150005068
Canal	TOSCANA
Número do Celular	(11)943461834
Data do Envio do Token	25/06/2025 03:15:04
Solicitação do Empréstimo	26/06/2025 12:02:36
Seleção das condições de contratação	26/06/2025 12:04:24
Visualização dos detalhes selecionados para contratação	26/06/2025 12:05:45
Resumo das condições contratadas	26/06/2025 12:07:01
Data de Liberação do Recurso	26/06/2025
Valor Contratado	3086,41
Prazo contratado	12 meses
Valor Parcela	828,49
Vencimento	01/08/2025 - 01/07/2026
HASH	U45051219845CREF.224861.596e39fd9c1bb396f8ebdaef36f8b4f0

Download do Contrato		
Solicitado Em	Destino Solicitacao	Enviado para / Visualizado