



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100065301

Reclamante/Consumidor(a): KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS, CNPJ/CPF: 085.639.463-74, Endereço: Rua Francisco Ferreira - 261 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-160, Telefone: (85) 99289-8184, E-mail: karolkaroline223@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: BANCO CREFISA S.A., CPF/CNPJ: 61.033.106/0001-86, Endereço: Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000, E-mail: gabrielaonoliveira@hotmail.com.

Representada pela preposta, a sra. Gabriela Cordeiro Nunes De Oliveira Lippi, inscrita no CPF de nº 085.639.463-74, tendo apresentado anteriormente a audiência por meio de e-mail, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e durante este ato carta de preposição.

Aos 25 de novembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta informa que o presente caso, a demanda deveria ter sido direcionada a CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS e não ao Banco Crefisa, pois o contrato foi firmado entre a Reclamante e a Financeira. Ainda, a consumidora teve seu pedido atendido pela Crefisa, de modo que houve a liquidação do contrato 502590017650, e, portanto, motivo não ocorreram mais débitos em sua conta. Desta feita, a reclamação foi atendida pela Crefisa, motivo pelo qual requer o arquivamento da presente reclamação.

Facultada novamente a palavra à parte autora, este informa que está de acordo com os esclarecimentos da reclamada e que espera que seu nome não seja mais incluído nos órgãos de proteção ao crédito pela empresa Banco Crefisa.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e tendo sido discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes formalizaram acordo. A representante do Banco Crefisa informou que o contrato nº 502590017650 encontra-se liquidado e que não ocorrerão novos débitos na conta da reclamante. Fica, desde já, estabelecido o compromisso da reclamada de cumprir integralmente o presente acordo, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas, em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica a parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Dito isto, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.



Endereço: Rua 04, Nº 370, Bairro: Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Maracanaú/CE, 25 de novembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues

Luana De Souza Rodrigues (Conciliadora)

Karoline Oliveira Gomes Dos Santos

Karoline Oliveira Gomes Dos Santos (Consumidora)

Presença Virtual

Gabriela Cordeiro Nunes De Oliveira Lippi(Preposta)

Banco Crefisa S.A. (Fornecedor)

