



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.05.0564.001.00009-301 / 25.05.0564.001.00009-302

Reclamante: Antônia Michelle Martins Viana, **CNPJ/CPF:** 031.938.153-65, **Endereço:** Rua Joaquim Bernardes, nº 06 a, **Bairro:** Mucunã, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.914-115, **Telefone:** (85) 99673-8104.

Reclamada 01: Credinowe Holding LTDA, **CNPJ:** 47.785.252/0001-37, **Endereço:** Rua Do Pocinho, Nº 20 (sala 1.603), **Bairro:** Centro, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.055-120.

Reclamada 02: Crefisa SA Credito, Financiamento e Investimentos, **CNPJ:** 60.779.196/0001-96, **Endereço:** Rua Canadá, Nº 387, **Bairro:** Jardim América, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 01.463-900.

Aos 05 de junho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a advogada da parte reclamada Credinowe Holding LTDA, a sra. Hanna Melo Araújo, inscrita na OAB/CE 36.122, e a preposta da parte reclamada Crefisa SA Credito Financiamento e Investimentos, a sra. Giovanna Oliveira Albanese, inscrita na OAB/SP nº 471.414, estas últimas com presenças virtuais.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a advogada da empresa reclamada Credinowe Holding LTDA, esta solicita cópia dos documentos acostados aos autos pela reclamante e pela reclamada Crefisa. Solicita ainda prazo para juntada de defesa administrativa e atos constitutivos.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Crefisa SA Credito Financiamento e Investimentos, esta reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos, informando que o contrato de empréstimo pessoal nº 070060010957 foi celebrado junto à Crefisa via WhatsApp, momento em que a Reclamante teve acesso ao contrato, conforme consta na trilha das conversas anexadas junto à defesa.

Importante destacar que todas as condições do contrato foram discutidas entre as partes e todas as cláusulas esclarecidas a parte Reclamante anteriormente a formalização do negócio. Da mesma forma, as informações referentes à contratação estão expressamente indicadas tanto no instrumento contratual quanto no Anexo 2 – Custo Efetivo Total do contrato, o qual foi lido, compreendido e assinado pela parte Reclamante.

Nesse sentido, cumpre informar que o valor do contrato e das parcelas, assim como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pela própria parte Reclamante.

O referido contrato foi liquidado espontaneamente pela Reclamada, mas antes, encontrava-se em aberto com parcelas vencidas e não pagas, cumulando atraso superior a 61 dias, e todas as parcelas anteriores tinham sido pagas em atraso.

As partes celebraram acordo para o pagamento das parcelas em atraso, que foi descumprido pela Reclamante, e posteriormente, conforme dito, visando manter um bom relacionamento com a cliente, apesar do atraso, o contrato foi liquidado pela Reclamada.

No mais, cumpre informar que o atraso no pagamento das parcelas é decorrente da ausência de saldo na conta da parte Reclamante, conforme relatórios de retorno bancário anexos, de modo que não prosperam as alegações de abusividade na cobrança dos valores.

ANTÔNIA

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

Ademais ante a liquidação do contrato e ausência de negativação do nome da reclamante, requer o arquivamento definitivo da reclamação.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto as representantes das empresas reclamadas acima qualificadas fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, a advogada da parte reclamada Credinowe Holding LTDA realizou juntada de procuração, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, solicitando ainda acesso aos documentos acostados aos autos pela reclamante e a empresa Crefisa, bem como prazo para juntada de defesa administrativa e atos constitutivos.

Ainda durante ato, a preposta da parte reclamada Crefisa SA Crédito Financiamento e Investimentos realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa, contrato e anexos, apresentou ainda esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando que o contrato da parte reclamante encontra-se liquidado e não há negativação em nome da reclamante.

Ante o exposto, e tendo consumidora sua DEMANDA ATENDIDA, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda parte autora ciente de que se constatar descumprimento do atendimento a sua demanda constante nos autos, deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

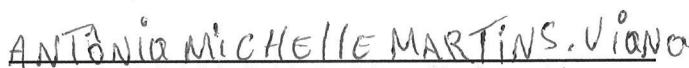
Concedo ainda prazo de até 10 (dez) dias úteis para que a empresa Credinowe Holding LTDA realize a juntada de defesa administrativa, atos constitutivos e demais documentos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e as representantes das partes reclamadas.

Maracanaú/CE, 05 de junho de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Antônia Michelle Martins Viana (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Hanna Melo Araújo (Advogada)
Credinowe Holding LTDA (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL

Giovanna Oliveira Albanese (Preposta)
Crefisa SA Crédito Financiamento e Investimentos (Reclamada)



Hanna Melo



Giovanna Albanese



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada



Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

Você 09:50
audiencia_procon@maracanaue.gov.br
Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela

Hanna Melo 10:25
De acordo.

Giovanna Albanese 10:25
De acordo.

Enviar uma mensagem

