



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: 2609056400100029301,2609056400100029302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Itaú Unibanco S.A.

Nome Fantasia:

Crefisa

Banco Itaú Unibanco

CPF/CNPJ:

60.779.196/0001-96

60.701.190/0001-04

Endereço de Correspondência:

Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

Telefone Institucional:

(11) 3897-6200

(11) 3629-2289

E-mail Institucional:

juridico.civel@crefisa.com.br

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br



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

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 **20/10/2026 às 11:00** 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/atq-rvyq-tds>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raquel Carlos Barboza Vieira - **CNPJ/CPF:** 041.960.873-70

Endereço: Rua 7B - 31 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-140

Telefone: (85) 99614-4699

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora, aposentada por idade, que, em outubro de 2021, recebia seu benefício previdenciário por meio do Banco Crefisa S.A., ocasião em que contratou um empréstimo. Afirma que realizou a quitação do referido empréstimo em fevereiro de 2022. Contudo, informa que, mesmo após a quitação, continuaram sendo realizados descontos em seu benefício, como se a obrigação permanecesse pendente.



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

Acrescenta que, posteriormente, passou a identificar descontos realizados pelo Banco Itaú, no valor de R\$ 384,90 (trezentos e oitenta e quatro reais e noventa centavos), em 84 (oitenta e quatro) parcelas, sob a descrição: “Migrado do contrato 638454150 CBC:29”. Afirma desconhecer a contratação e informa que não sabe se os referidos descontos são decorrentes do mesmo contrato anteriormente firmado com o Banco Crefisa S.A.

Diante dos fatos, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato, contendo todas as informações relativas à contratação, bem como dos documentos que comprovem a origem e eventual migração do contrato, além da comprovação da quitação do empréstimo anteriormente contratado junto ao Banco Crefisa S.A. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos que entende indevidos e a adoção das providências necessárias à regularização da situação.

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____