



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2511056400100051301

**Data de retorno do consumidor(a):** 08/12/2025

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** BEATRIZ VITORIA DE VASCONCELOS

**CNPJ/CPF:** 096.901.493-77

**Endereço:** Rua 62 - 250 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-260

**Telefone:** (85) 98926-0908

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Crefisa

**Nome Fantasia:** Crefisa

**CPF/CNPJ:** 60.779.196/0001-96

**Endereço de Correspondência:** Rua Canadá - 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

**Telefone Institucional:** (11) 3897-6200

**E-mail Institucional:** juridico.civel@crefisa.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que, em julho de 2024, contratou um empréstimo junto ao Banco Crefisa, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), pactuando o pagamento em 12 (doze) parcelas de R\$ 160,00, descontadas por meio de sua conta Caixa Tem. Afirma que, a partir de Outubro de 2024, foi acrescido um novo desconto no valor de R\$ 33,39(trinta e três reais e trinta e nove centavos), sem que houvesse solicitação ou autorização para tal cobrança. Informa, ainda, que, mesmo após transcorrido o período correspondente às doze parcelas inicialmente ajustadas, permanecem sendo debitados tanto os R\$ 160,00 quanto os R\$ 33,39, não obtendo êxito na resolução da situação junto à empresa, que teria fornecido explicações inconsistentes, negado a entrega da cópia do contrato e dos extratos e promovido a negativação de seu nome.

Diante disso, a consumidora buscou o Procon para intermediação.

**Pedido: Requer a disponibilização da cópia integral do contrato, o cancelamento dos descontos e a devolução dos valores cobrados a maior.**



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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 28 de Novembro de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

**BEATRIZ VITORIA DE VASCONCELOS - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_