



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100047301

Data de retorno do consumidor(a): 25/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOAO SANTOS SOUSA

CNPJ/CPF: 848.683.173-34

Endereço: Rua 106 - 61 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-230

Telefone: (85) 99152-1540

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Crefisa

Nome Fantasia: Banco Crefisa

CPF/CNPJ: 61.033.106/0001-86

Endereço de Correspondência: Rua Canadá - Número 390 - 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:

O consumidor, beneficiário do Programa de Benefício Continuado (PBC), relata que contratou um empréstimo junto à instituição financeira Crefisa, a qual também é responsável por receber e administrar o pagamento de seu benefício. Inicialmente, foi pactuado um contrato de empréstimo a ser quitado em 15 (quinze) parcelas. Contudo, ao considerar elevado o valor das prestações, o consumidor dirigiu-se à agência da Crefisa com o intuito de renegociar o montante.

Na ocasião, o banco procedeu com uma alteração no contrato: reduziu o valor das parcelas, porém aumentou a quantidade de prestações. Ainda insatisfeito com o valor a ser pago mensalmente, o consumidor optou por contratar um novo empréstimo em outra instituição financeira, com o propósito de quitar integralmente o débito existente junto à Crefisa. Assim foi feito: parte do valor foi paga em um mês e o saldo restante quitado no mês subsequente.

No entendimento do consumidor, a obrigação financeira com a Crefisa estava completamente liquidada. No entanto, ao realizar o saque de seu benefício no mês de junho de 2025, constatou novo desconto em favor da referida instituição financeira. Buscando esclarecimentos, dirigiu-se

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

novamente à Crefisa, mas a explicação fornecida pelos atendentes não foi clara, especialmente diante da convicção de que o contrato já se encontrava quitado.

Diante do impasse, o consumidor procurou o Procon, com o objetivo de obter intermediação e alcançar uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

A apresentação integral do contrato firmado com a instituição financeira Crefisa, incluindo eventuais aditivos, renegociações ou termos de quitação;

Esclarecimentos detalhados sobre a natureza e a situação atual do contrato, com informações sobre os valores efetivamente pagos, o saldo devedor (se existente), e a origem dos descontos realizados no benefício no mês de junho de 2025;

Justificativa formal por parte da Crefisa quanto à continuidade dos descontos, tendo em vista que o consumidor afirma ter quitado integralmente o empréstimo, inclusive com o pagamento de valores que, segundo ele, excedem o montante contratado inicialmente.

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, 15 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ciente e de acordo:

JOAO SANTOS SOUSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____