

AO,

PROCON - MARACANAÚ

CIP: 2609056400100028301

VER CONTA

Fornecedor: BANCO CREFISA S.A

Requerente: MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

BANCO CREFISA S/A, inscrito no CNPJ sob o nº 61.033.106/0001-86, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, 390, vem, por seu(s) advogado(s) que esta subscreve(m), nos autos da ação movida por **MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO** apresentar **RESPOSTA**, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A parte Reclamante ajuizou a presente demanda alegando negatização e que foi informada sobre a utilização do limite do cheque especial.

Requer esclarecimentos dos fatos.

II. DO ESCLARECIMENTO DOS FATOS

O reclamante possui conta no banco Crefisa.

Quanto ao cheque especial, o reclamado esclarece que o limite do cheque especial se trata de produto financeiro, sujeito à regulamentação do Banco Central do Brasil, em especial pela Resolução CMN nº 4.765/2019.

A disponibilização da linha de crédito foi feita de forma clara, com expressa adesão do consumidor, sendo que ao utilizar o limite, o consumidor manifesta aceite tácito às condições contratadas.

Merece destaque que a contratação do cheque especial ocorre via APP, o cliente recebe um “push” (comunicação) sobre a disponibilidade de contratação do serviço, e, havendo interesse na utilização deste, apresenta sua autorização/aceite para que o valor seja disponibilizado.

Com isso resta inequívoca, a opção pelo aceite, bem como a utilização por parte da reclamante.

O reclamado esclarece que o reclamante iniciou o uso o limite do cheque especial em fevereiro/2025.

Em 04/02/2025, o reclamante possuía o saldo de 1.223,89, no entanto, realizou saque superior ao valor que possuía em conta, isto é, o reclamante possuía em conta 1.223,89 e realizou saques: R\$ 1.000,00, 700,00, além de compra realizada no valor de 23,00, totalizando valor superior ao que possuía em conta.

Assim, o reclamante utilizou o cheque especial, sendo recebido o pagamento do INSS, em março/2025, no valor de 1.223,00, foi descontado o saldo negativo (cheque especial), restando o saldo de R\$ 689,45. Ocorre que, novamente, o reclamante utilizou o cheque especial, pois realizou compra superior aos valores que possuía em conta. Assim, com o uso do limite houve a cobrança de juros e tarifa:

		SALDO		0,89
04/02/2025	0753720	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS	1.223,00	
		COMP.01/2025 NB:201.931.317/5-FIM VAL.31/03/25(1)		
		SALDO		1.223,89
05/02/2025	0305595	09067 SAQUE BANCO 24H	1.000,00	
		TERMINAL TECBAN-1615		
	0305596	09067 SAQUE BANCO 24H	700,00	
		TERMINAL TECBAN-1615		
	0001192	09800 COMPRA CARTAO DE DEBITO	23,00	
		503MATEUS SUPERMERCADO MARACANAU BRA-1615		
		SALDO		-499,11
05/03/2025	9911004	11004 IOF CONTRATO CHEQUE ESPECIAL	0,96	
		Saldo a transportar:		-500,07

*** Sujeito a alterações até o final do expediente ***

Ouvidoria: 0800 703.8891 - dias uteis das 09hs as 18hs (exceto feriados).
SAC: 0800 727.4884 (24 horas) e Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 273.3374.



BANCO CREFISA S.A.
Extrato de C/C para Simples Conferência

AGENCIA MATRIZ
RUA CANADA, 390
SAO PAULO - SP
CNPJ: 061.033.106/0001-86

JARDIM AMERICA
CEP: 01436-000

Agência: 00019

Página: 10
Emitido em : 15/09/2026 13:09:21

MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO
RUA 11 30
MARACANAU - CE

CNPJ/CPF: 009.771.623-54

Conta Corrente: 0124013527
Situação da Conta: Inativa
Chq. Especial - PF
Dt.Vencido:17/06/2026
Saldo de Transporte: -500,07

Período de: 04/03/2022 à 15/09/2026

Data de Lancto	Documento	Histórico	Débito	Crédito	Saldo
	9911002	11002 JUROS CONTRATO CHEQUE ESPECI	31,59		
	9900185	00185 IOF ADICIONAL	1,89		
		SALDO			-533,55
07/03/2025	2358283	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS		1.223,00	
		COMP.02/2025 NB:201.931.317/5-FIM VAL.30/04/25(1)			
	R050325	11010 TAR ADP PF	60,00		
	0001066	09800 COMPRA CARTAO DE DEBITO	1.047,38		
		503MATEUS SUPERMERCADO MARACANAU BRA-1615			
		SALDO			-417,93
13/03/2025	0854007	09800 COMPRA CARTAO DE DEBITO	9,00		
		VITAMINAS LULELE MARACANAU BRA-1615			
	0130750	09067 SAQUE BANCO 24H	70,00		
		TERMINAL TECBAN-1615			

Dessa maneira, ocorreu nos meses subsequentes.

Vale destacar que o cheque especial é um benefício disponibilizado na conta corrente, sendo destacado em conta o limite do cheque especial.

Assim, no extrato constou o valor do cheque especial, de modo que no momento da utilização o reclamante tinha ciência sobre o valor em conta e o limite, e ao sacar valor superior utilizou o limite do cheque especial.

A Reclamada esclarece que há inclusão do nome no consumidor no cadastro dos órgãos de proteção ao crédito, em casos de inadimplência de contrato, sendo perfeitamente cabível neste caso, no entanto, a reclamada esclarece que **não há negativação pela CREFISA**:

 Resposta da consulta

 Novo  Imprimir  Voltar  Salvar

BoaVista
Administradora do **SCPC**

CONSULTA: SCPC INTEGRADO

SOLICITANTE: 00189039 - CREFISA/CONSULTA INTEGRADA

DOCUMENTOS: CPF00977162354

PARAMETROS: BC=000 AG=0000 CC=000000 CH=00000000 QT=00

-----> S C P C <----- N A D A C O N S T A
-----> CONSULTAS ANTERIORES <----- N A D A C O N S T A
-----> CHEQUES SUSTADOS <----- N A D A C O N S T A
-----> DEVOLUCOES INFORMADAS P/ CCF <----- N A D A C O N S T A
-----> DEVOLUCOES INFORMADAS P/ USUARIO <----- N A D A C O N S T A
-----> CHEQUES SUSTADOS MOTIVO 21 <----- N A D A C O N S T A
-----> CONSULTAS ANTERIORES <----- N A D A C O N S T A
-----> SINTESE CADASTRAL <-----

Nome: MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO

Documento: CPF00977162354

T.Eleitor: 000000000000

Nascimento: 07/07/1947

Nome Mae: FRANCISCA PRAXEDES CIRINO

+ + + + + INFORMACOES CONFIDENCIAIS SAO PAULO, 16/09/2026 09:53:23 NET9999
NADA CONSTA - CONSULTA: 13234

No mais, disponibiliza a proposta de acordo, nos anexos.



Por fim, informamos que o nosso endereço eletrônico exclusivo para o recebimento de notificações/intimações é o citacoes.juridicocivel@crefisa.com.br, motivo pelo qual solicitamos que todas as comunicações sejam enviadas para o referido endereço de e-mail.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer a Reclamada o **ARQUIVAMENTO** da presente reclamação.

Atenciosamente,

BANCO CREFISA S.A

São Paulo, 14 de Setembro de 2026

Referente: MARIA AUGUSTA CIRINO DO CARMO - C.P.F. nº.: 00977162354

Contrato: 010100003573

Data do Contrato: 27/08/2026

Valor Financiado: R\$ 2.250,35

Tomador: R\$ 2.250,35

Prazo: 1 parcelas

Valor Mensal: R\$ 2.256,29

Segue a proposta de acordo conforme solicitado:

Contrato: 010100003573 - Data de Atualização: 28/09/2026				
PARCELA	DOCUMENTO	VENCIMENTO	VALOR ORIGINAL	SALDO
1	DÉBITO C/C	28/08/2026	2.256,29	2.256,29
TOTAL			2.256,29	2.256,29

PROPOSTA PARA ACORDO						
PARCELA	VENCIMENTO INICIAL	VALOR	CET MENSAL	CET ANUAL	TAXA JUROS ANUAL	TAXA JUROS MENSAL
Á Vista	28/09/2026	2.508,50	8,35 %	161,77 %	158,328 %	8,23 %
2	28/09/2026	1.303,82	8,35 %	161,76 %	158,328 %	8,23 %
3	28/09/2026	903,10	8,29 %	159,96 %	158,328 %	8,23 %
4	28/09/2026	703,36	8,28 %	159,71 %	158,328 %	8,23 %
5	28/09/2026	584,02	8,26 %	159,18 %	158,328 %	8,23 %
6	28/09/2026	504,87	8,24 %	158,66 %	158,328 %	8,23 %
7	28/09/2026	448,68	8,26 %	159,06 %	158,328 %	8,23 %
8	28/09/2026	406,85	8,26 %	159,16 %	158,328 %	8,23 %
9	28/09/2026	374,58	8,26 %	159,26 %	158,328 %	8,23 %
10	28/09/2026	349,00	8,26 %	159,24 %	158,328 %	8,23 %
11	28/09/2026	328,29	8,26 %	159,26 %	158,328 %	8,23 %
12	28/09/2026	300,22	8,26 %	159,21 %	158,328 %	8,23 %

1. Formas de Pagamento: Débito em c/c

2. Em caso de inadimplemento, implicará em multa de 10% (mínimo) sobre o valor original

Atenção! Sempre verificar se há débito programado junto ao Banco.

Esta proposta foi gerada pelo operador: COBSYSTEMS - ADMINISTRADOR