



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100065301

Data de retorno do consumidor(a): 31/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 085.639.463-74

Endereço: Rua Francisco Ferreira - 261 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-160

Telefone: (85) 99289-8184

E-mail: karolkaroline223@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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:

Relata a consumidora que realizou um empréstimo junto à empresa Crefisa em julho de 2024, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), com pagamento previsto em 12 (doze) parcelas de R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), a serem descontadas diretamente do benefício Bolsa Família.

Informa que, durante aproximadamente três meses, o benefício foi creditado de forma antecipada, e, por essa razão, não houve o desconto automático das parcelas do empréstimo, tendo a consumidora utilizado o valor recebido. Após esse período, passou a ser cobrada a quantia de R\$ 149,00 acrescida de R\$ 31,29 (trinta e um reais e vinte e nove centavos).

Relata ainda que, mesmo após a retomada dos descontos regulares, seu nome foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito. Ao procurar a Crefisa para esclarecimentos e para verificar a



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

possibilidade de regularizar as parcelas que ficaram em aberto, foi informada de que o valor a pagar seria extremamente elevado, sendo-lhe sugerida uma renegociação.

A consumidora também relata grande dificuldade em conseguir atendimento com um representante da empresa, destacando que, no sistema do Serasa, ainda constam parcelas em aberto que já foram devidamente descontadas. Dessa forma buscou o Procon na busca de um intermediação.

Pedido:

Requer:

-

Cópia do contrato firmado;

-

Retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito;

-

Baixa das parcelas já quitadas; e

-

Regularização do contrato com retorno ao valor originalmente contratado.

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.



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

Maracanaú/CE, 21 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____