



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100074302,2506056400100074301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SELENILDA FIUZA LIMA - **CNPJ/CPF:** 640.900.783-34

Endereço: Rua 6 - 72 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330

Telefone: (85) 98530-0448

E-mail: selen.fiuza@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

BANCO CREFISA S.A.

Tecnologia Bancária SA

Nome Fantasia:

Banco Crefisa

Banco24Horas (TecBan)

CPF/CNPJ:

61.033.106/0001-86

51.427.102/0004-71

Endereço de Correspondência:

Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **28/07/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/awp-rmme-jhc>

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 05 de junho de 2025, dirigiu-se a um caixa eletrônico da rede 24Horas, com o objetivo de realizar um saque no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). No entanto, embora a operação tenha sido debitada normalmente de sua conta bancária, as cédulas não foram entregues pelo terminal.

Diante da situação, a consumidora se dirigiu até a Loja Crefisa, instituição bancária na qual mantém conta, a fim de buscar esclarecimentos e providências. Na referida loja, foi orientada a entrar em contato diretamente com a empresa TecBan, responsável pela operação dos caixas eletrônicos da rede 24Horas.

Seguindo a orientação, a consumidora entrou em contato com a TecBan, forneceu as informações solicitadas e foi informada de que uma apuração seria realizada, devendo aguardar o prazo de cinco (5) dias úteis. Na ocasião, foi gerado o protocolo de atendimento B2497863.

No dia 11/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato para obter retorno da análise. No entanto, apenas no dia 12/06/2025, recebeu resposta da TecBan, a qual informou que não foi constatado nenhum erro na transação, negando, portanto, o reembolso.

Inconformada, a consumidora realizou novo contato com a TecBan, que informou que abriria uma nova verificação. No dia 13/06/2025, foi informada de que o valor já teria sido estornado e que o prazo de até cinco (5) dias úteis deveria ser aguardado para a regularização do crédito em sua conta.

Passado o prazo mencionado, no dia 24/06/2025, a consumidora dirigiu-se novamente à Loja Crefisa para verificar se o valor havia sido efetivamente restituído. Para sua surpresa, foi informada de que nenhum valor havia sido creditado.

No dia seguinte, 25/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato com a Crefisa, sendo informada de que a solicitação de estorno ainda se encontrava em análise, sem qualquer previsão para solução definitiva do problema.

Pedido: Diante de todo o exposto, requer a imediata devolução do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), indevidamente debitado de sua conta sem que o saque correspondente tenha sido realizado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 26/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

SELENILDA FIUZA LIMA