



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2510056400100054301

**Data de retorno do consumidor(a):** 25/10/2025

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA

**CNPJ/CPF:** 124.036.443-15

**Endereço:** Rua Cesar Garcia - 369 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-030

**Telefone:** (85) 99146-1866

**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:**

A consumidora relata que, em 09 de agosto de 2021, realizou um empréstimo junto à Crefisa no valor de R\$ 1.034,00 (mil e trinta e quatro reais), conforme o contrato número 020800060569, com parcelas no valor de R\$ 245,88, com início dos descontos em 03 de setembro de 2021 e término previsto para 03 de agosto de 2022, totalizando 12 parcelas. A consumidora recebia seus pagamentos pelo Banco Caixa, onde os valores referentes ao empréstimo eram descontados diretamente.

Contudo, a consumidora percebeu que os descontos realizados não correspondiam aos valores acordados, sendo descontado um valor superior ao combinado. Além disso, constatou que os descontos continuaram a ser efetuados até o ano de 2025, mesmo após o término previsto do contrato, em agosto de 2022.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora procurou o Banco Caixa, onde foi orientada a contatar a Crefisa. Ao procurar a referida instituição, foi informada de que deveria solicitar o extrato bancário na Caixa para que a situação fosse verificada. Na ocasião, também solicitou o



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

contrato do empréstimo, porém foi informada de que deveria pagar a quantia de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para a obtenção do referido documento.

Posteriormente, a consumidora retornou ao Banco Caixa com a finalidade de solicitar o cancelamento da conta vinculada aos descontos. Após duas tentativas, conseguiu efetivar o cancelamento da conta. Na primeira tentativa, entrou em contato com o INSS, informando a impossibilidade de cancelar a conta junto ao Banco Caixa para cessar os descontos dos empréstimos. Em resposta, o INSS enviou um novo cartão para que a consumidora pudesse receber seus benefícios.

Diante dos descontos indevidos realizados por vários anos, a consumidora buscou o Procon na tentativa de encontrar uma solução para o problema.

**Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a restituição dos valores pagos a maior, decorrentes dos descontos indevidos realizados após o término previsto do contrato, solicitando também a cópia do contrato.**

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 Outubro de 2025 .

---

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

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**



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

Ciente e de acordo:

\_\_\_\_\_  
MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA - Consumidor(a)

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