

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.08.0564.001.00006-301

Reclamante: Ana Lúcia Oliveira Santos, **CNPJ/CPF:** 007.102.423-95, **Endereço:** Rua Fausto dos Santos, nº 2093, **Bairro:** Alto Alegre II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61921-340, **Telefone:** (85) 98596 9807.

Reclamada: Banco Crefisa S.A, **CNPJ:** 61.033.106/0001-86, **Endereço:** Rua Canadá, nº 390, **Bairro:** Jardim América, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 01.436-000.

Aos 04 de setembro de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Melissa Maria Oliveira de Araújo, inscrita no CPF de nº 110.121.514-33, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que a Crefisa propõe a renegociação do saldo devedor em aberto 051300100407 para pagamento em 15x de R\$ 350,00. Vencimento inicial em 04/10.

O desconto em caso de acordo pode ser por débito em conta ou boleto bancário. Sendo boleto bancário, ajustar a forma de entrega ao cliente, retirando em uma de nossas filiais ou recebendo via e-mail do consumidor. Nesse caso, é necessário confirmar o endereço de e-mail e telefone para contato.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo apresentada neste ato pela preposta da empresa reclamada. Solicita ainda que os descontos continuem a ser efetuados em folha.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, aceita pela consumidora.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Informo ainda que durante o ato a preposta da empresa reclamada solicitou prazo para juntada de carta de preposição. Desta forma, concedo o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para que a empresa Crefisa realize a juntada de carta de preposição aos autos de forma física a ser juntada junto ao Setor de Protocolo, ou em formato PDF a ser enviada para o seguinte e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br. Importante frisar que caso o documento não seja juntado aos autos antes do término do prazo concedido, poderá haver a anulação da participação da preposta neste ato, e consequentemente a ausência da reclamada.

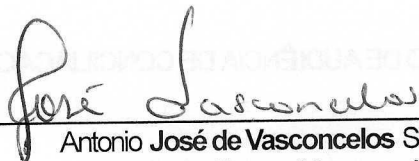
Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 04 de setembro de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

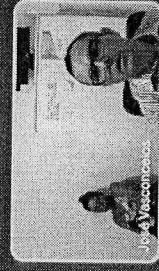


Ana Lúcia Oliveira Santos (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Melissa Maria Oliveira de Araújo (Preposta)
Banco Crefisa S.A (Reclamada)



09:33 | amq-tilt-wfo



Mensagens na chamada X

Você pode tirar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar esta chat.

Melissa Oliveira Advocacia 09:07

A Gráfica precisa a renovação do selo devendo ser aberto 03300100407 para pagamento em 15x de R\$ 450,00. Vencimento inicial em 04/10.

O desconto em caso de acordo pode ser por boleto em conta ou boleto bancário. Sendo boleto, preciso ajustar a forma de entrega ao cliente, enviando em uma das nossas filiais ou recebendo via e-mail do consumidor. Nesse caso, é necessário confirmar o endereço de e-mail e telefone para contato.

Melissa Oliveira Advocacia 09:13
Melissa Maria Oliveira de Araújo, OAB/PE 59.735

Melissa Oliveira Advocacia 09:15
110.121.514-33

Melissa Oliveira Advocacia 09:23
De acordo com a ata.

Enviar uma mensagem

