

Ao,  
**Procon Municipal de Maracanaú – CE**

**CIP: 25.09.0564.001.00016-301**

**Requerente: JOSÉ ADAUTO MARQUES**

**CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no MF/CNPJ sob o n. 60.779.196/0001-96, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, 387, Jardim América, CEP 01436-000, vem, à presença de Vossa Senhoria, na reclamação apresentada por **JOSÉ ADAUTO MARQUES**, apresentar **DEFESA**, conforme razões que seguem:

## **I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA**

A parte Reclamante ajuizou a presente demanda e alegou, em síntese, que recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, uma mensagem enviada pelo número +55 (11) 99684-8687. Na referida mensagem, foi comunicado que teria direito ao recebimento de um valor a título de reembolso por descontos indevidos realizados em sua aposentadoria. No entanto, para que pudesse ter acesso a esse suposto valor, foi-lhe solicitado o pagamento de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), sob a promessa de reembolso no montante de R\$ 5.930,15 (cinco mil, novecentos e trinta reais e quinze centavos).

Durante a troca de mensagens, a pessoa responsável pela comunicação identificou-se como "Cláudia", e enviou instruções, incluindo um link para o envio de uma foto. Afirmou ainda que o valor necessário para o pagamento do boleto (R\$ 3.100,00) seria depositado diretamente na sua conta bancária.

De fato, foi identificado um depósito no valor de R\$ 3.086,41 (três mil, oitenta e seis reais e quarenta e um centavos) na conta corrente vinculada ao benefício da aposentadoria. Conforme consta em seu extrato bancário, a transação aparece como: "LIB.OPER.CRED.PESSOAL 00019 0000015315 CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO".

Entretanto, declara expressamente que não solicitou qualquer empréstimo junto à referida instituição financeira ou a qualquer outra.

Após essa operação, foram enviados novos boletos com diferentes beneficiários, o que levantou ainda mais suspeitas sobre a legalidade da transação.

Alega que compreendeu que foi induzido a contratar, de forma fraudulenta, um empréstimo consignado ou crédito pessoal, operação essa não autorizada por ele. Diante da gravidade dos fatos, dirigiu-se a uma delegacia de polícia, onde registrou boletim de ocorrência, e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão (PROCON) em busca de uma solução adequada.

Ante o exposto, requereu:

1. O imediato cancelamento do empréstimo não autorizado;

2. A reversão da operação bancária, com a retirada integral do valor creditado indevidamente em sua conta;
3. A garantia de que nenhum valor será cobrado ou descontado de sua aposentadoria em razão desta operação fraudulenta.

## II. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante celebrou com a empresa Reclamada o seguinte contrato de empréstimo pessoal

| NÚMERO DO CONTRATO | VALOR DO EMPRÉSTIMO | QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS |                    | SITUAÇÃO DO CONTRATO |                   |                                            |                |                          |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------------|----------------|--------------------------|
|                    |                     | QUANTIDADE DE PARCELAS                  | VALOR DAS PARCELAS | PARCELAS PAGAS       | PARCELAS VENCIDAS | PARCELAS VINCENDAS                         | DIAS DE ATRASO | MOTIVO DO INADIMPLEMENTO |
| 501150005068       | R\$ 3.086,41        | 12                                      | R\$ 828,49         | 1ª e 2ª              | -                 | 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 7ª, 8ª, 9ª, 10ª, 11ª e 12ª | -              | -                        |

Primeiramente, cumpre esclarecer que o referido contrato foi solicitado através de telefone, onde o valor do empréstimo, das parcelas, bem como sua quantidade, vencimento e forma de pagamento foram escolhidos pelo próprio Reclamante, exemplificando isso, consta no demonstrativo de débito o detalhamento da dívida, com o valor principal e o valor efetivamente recebido:

**Contrato:** 501150005068 ☐  
**Data do Contrato:** 26/06/2025  
**Valor Financiado:** R\$ 3.286,16  
**Tomador:** R\$ 3.086,41  
**Prazo:** 12  
**Valor Mensal:** R\$ 828,49

| DEMONSTRATIVO DE DÉBITO       |            |        |                 |                 |             |                   |                   |
|-------------------------------|------------|--------|-----------------|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|
| Vencimento                    | Ult. Pagto | Atraso | Prestação (R\$) | Vlr. Pago (R\$) | Saldo (R\$) | Atualização (R\$) | Saldo Atual (R\$) |
| 01/08/2025                    | 01/08/2025 | 0      | 828,49          | 828,49          | 0,00        | 0,00              | 0,00              |
| 01/09/2025                    | 01/09/2025 | 0      | 828,49          | 828,49          | 0,00        | 0,00              | 0,00              |
| 01/10/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -117,15           | 711,34            |
| 03/11/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -256,90           | 571,59            |
| 01/12/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -353,72           | 474,77            |
| 02/01/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -444,46           | 384,03            |
| 02/02/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -515,79           | 312,70            |
| 02/03/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -568,76           | 259,73            |
| 01/04/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -615,60           | 212,89            |
| 04/05/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -657,42           | 171,07            |
| 01/06/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -686,40           | 142,09            |
| 01/07/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -712,02           | 116,47            |
| <b>SALDO TOTAL ATUALIZADO</b> |            |        | 9.941,88        | 1.656,98        | 8.284,90    | -4.928,22         | 3.356,68          |



Portanto, o contrato acima descrito foi celebrado regularmente, momento em que as cláusulas, taxa de juros, condições e forma de pagamento foram discutidas e, após acordadas pelas partes, preenchidas no contrato, que é previamente lido e esclarecido ao cliente, assim, tendo ele concordado com tudo o que dele constou, ao final deu o seu aceite.

Logo, os descontos foram legítimos e tudo dentro do que foi acordado, não havendo que falar em cancelamento do empréstimo, tampouco em retirada integral do valor creditado.

No mais, a Reclamada informa que, visando manter um bom relacionamento com o cliente disponibiliza a proposta de acordo anexa, e informa que o Reclamante poderá também comparecer a uma filial da Reclamada, ou entrar em contato através do telefone (11) 2134-5297, canal disponível das 09h às 18h, onde poderá negociar seu contrato dentro da sua possibilidade financeira.

Por fim, informamos que o nosso endereço eletrônico exclusivo para o recebimento de notificações/intimações é o [citacoes.juridicocivel@crefisa.com.br](mailto: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,

**CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**

São Paulo, 8 de Setembro de 2025

Referente: **JOSE ADAUTO MARQUES**

CPF: **13948806349**

**Contrato:** 501150005068 ☐  
**Data do Contrato:** 26/06/2025  
**Valor Financiado:** R\$ 3.286,16  
**Tomador:** R\$ 3.086,41  
**Prazo:** 12  
**Valor Mensal:** R\$ 828,49

| DEMONSTRATIVO DE DÉBITO       |            |        |                 |                 |             |                   |                   |
|-------------------------------|------------|--------|-----------------|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|
| Vencimento                    | Ult. Pagto | Atraso | Prestação (R\$) | Vlr. Pago (R\$) | Saldo (R\$) | Atualização (R\$) | Saldo Atual (R\$) |
| 01/08/2025                    | 01/08/2025 | 0      | 828,49          | 828,49          | 0,00        | 0,00              | 0,00              |
| 01/09/2025                    | 01/09/2025 | 0      | 828,49          | 828,49          | 0,00        | 0,00              | 0,00              |
| 01/10/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -117,15           | 711,34            |
| 03/11/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -256,90           | 571,59            |
| 01/12/2025                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -353,72           | 474,77            |
| 02/01/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -444,46           | 384,03            |
| 02/02/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -515,79           | 312,70            |
| 02/03/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -568,76           | 259,73            |
| 01/04/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -615,60           | 212,89            |
| 04/05/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -657,42           | 171,07            |
| 01/06/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -686,40           | 142,09            |
| 01/07/2026                    | Não há     | 0      | 828,49          | 0,00            | 828,49      | -712,02           | 116,47            |
| <b>SALDO TOTAL ATUALIZADO</b> |            |        | 9.941,88        | 1.656,98        | 8.284,90    | -4.928,22         | 3.356,68          |

ADMIN - ADMINISTRADOR

| FRACIONAMENTO |              |              |          |                                             |
|---------------|--------------|--------------|----------|---------------------------------------------|
| CONTRATO      | DATA RETORNO | VALOR FRAÇÃO | NUM PARC | RETORNO                                     |
| 501150005068  | 01/08/2025   | 828,49       | 1        | DEBITO/CREDITO EFETUADO - OCORRENCIA ACEITA |
| 501150005068  | 01/09/2025   | 828,49       | 2        | DEBITO/CREDITO EFETUADO - OCORRENCIA ACEITA |

|                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Cliente                                                 | JOSE ADAUTO MARQUES                                      |
| CPF                                                     | 139.488.063-49                                           |
| Número Contrato                                         | 501150005068                                             |
| Canal                                                   | TOSCANA                                                  |
| Número do Celular                                       | (11)943461834                                            |
| Data do Envio do Token                                  | 25/06/2025 03:15:04                                      |
| Solicitação do Empréstimo                               | 26/06/2025 12:02:36                                      |
| Seleção das condições de contratação                    | 26/06/2025 12:04:24                                      |
| Visualização dos detalhes selecionados para contratação | 26/06/2025 12:05:45                                      |
| Resumo das condições contratadas                        | 26/06/2025 12:07:01                                      |
| Data de Liberação do Recurso                            | 26/06/2025                                               |
| Valor Contratado                                        | 3086,41                                                  |
| Prazo contratado                                        | 12 meses                                                 |
| Valor Parcela                                           | 828,49                                                   |
| Vencimento                                              | 01/08/2025 - 01/07/2026                                  |
| HASH                                                    | U45051219845CREF.224861.596e39fd9c1bb396f8ebdaef36f8b4f0 |

| Download do Contrato |                     |                            |
|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Solicitado Em        | Destino Solicitacao | Enviado para / Visualizado |
|                      |                     |                            |

São Paulo, 08 de Setembro de 2025

Referente: JOSE ADAUTO MARQUES - C.P.F. nº.: 13948806349

Contrato: 501150005068

Data do Contrato: 26/06/2025

Valor Financiado: R\$ 3.286,16

Tomador: R\$ 3.086,41

Prazo: 12 parcelas

Valor Mensal: R\$ 828,49

Segue a proposta de acordo conforme solicitado:

| Contrato: 501150005068 - Data de Atualização: 01/10/2025 |            |            |                |          |
|----------------------------------------------------------|------------|------------|----------------|----------|
| PARCELA                                                  | DOCUMENTO  | VENCIMENTO | VALOR ORIGINAL | SALDO    |
| 3                                                        | DÉBITO C/C | 01/10/2025 | 828,49         | 828,49   |
| 4                                                        | DÉBITO C/C | 03/11/2025 | 828,49         | 828,49   |
| 5                                                        | DÉBITO C/C | 01/12/2025 | 828,49         | 828,49   |
| 6                                                        | DÉBITO C/C | 02/01/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 7                                                        | DÉBITO C/C | 02/02/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 8                                                        | DÉBITO C/C | 02/03/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 9                                                        | DÉBITO C/C | 01/04/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 10                                                       | DÉBITO C/C | 04/05/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 11                                                       | DÉBITO C/C | 01/06/2026 | 828,49         | 828,49   |
| 12                                                       | DÉBITO C/C | 01/07/2026 | 828,49         | 828,49   |
| TOTAL                                                    |            |            | 8.284,90       | 8.284,90 |

| PROPOSTA PARA ACORDO |                    |          |            |           |                  |                   |
|----------------------|--------------------|----------|------------|-----------|------------------|-------------------|
| PARCELA              | VENCIMENTO INICIAL | VALOR    | CET MENSAL | CET ANUAL | TAXA JUROS ANUAL | TAXA JUROS MENSAL |
| À Vista              | 01/10/2025         | 3.909,48 | 22,34 %    | 1023,85 % | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 2                    | 01/10/2025         | 2.148,45 | 22,04 %    | 991,21 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 3                    | 01/10/2025         | 1.569,11 | 22,04 %    | 991,58 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 4                    | 01/10/2025         | 1.285,07 | 22,00 %    | 986,82 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 5                    | 01/10/2025         | 1.119,03 | 21,95 %    | 982,24 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 6                    | 01/10/2025         | 1.011,86 | 22,00 %    | 987,48 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 7                    | 01/10/2025         | 938,22   | 22,02 %    | 989,17 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 8                    | 01/10/2025         | 885,40   | 22,03 %    | 990,74 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 9                    | 01/10/2025         | 846,34   | 22,04 %    | 991,04 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 10                   | 01/10/2025         | 816,81   | 22,04 %    | 991,56 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 11                   | 01/10/2025         | 794,10   | 22,04 %    | 991,54 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |
| 12                   | 01/10/2025         | 776,40   | 22,04 %    | 991,20 %  | 987,221 %        | 22,00 %           |

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