

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2506056400100005301

Data de retorno do consumidor(a): 13/06/2025

Horário: 09h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RITA MARIA COELHO DA SILVA

CNPJ/CPF: 434.424.043-04

Endereço: Rua 3 - 103 - Jarí - Maracanaú - CE - 61916-180

Telefone: (85) 99820-6402

E-mail: naotem@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:

A consumidora relata que, no ano de 2023, passou a receber sua aposentadoria por meio do Banco Crefisa. No entanto, seu cartão de benefício venceu no mês de dezembro de 2024. Em janeiro de 2025, ao tentar sacar seu benefício, não obteve êxito devido ao vencimento do referido cartão.

Diante da situação, dirigiu-se até uma agência da instituição bancária para obter esclarecimentos. Na ocasião, foi solicitado que fornecesse seus dados pessoais para a emissão de um novo cartão, sendo informada de que, enquanto o novo cartão não chegasse, receberia seu benefício pela Caixa Econômica Federal, por meio de casas lotéricas. Foi-lhe comunicado que, no prazo de 27 dias, o novo cartão seria entregue.

Passado o prazo e não tendo recebido o cartão, a consumidora retornou à agência em busca de um posicionamento. Na segunda visita, questionou se havia a possibilidade de retirar o cartão diretamente na agência, mas foi informada de que tal opção não seria possível. Seus dados foram novamente solicitados, e foi garantido que até o dia 12 de maio de 2025, o cartão estaria em sua posse.

Contudo, o prazo expirou sem que o compromisso fosse cumprido. Até o presente momento, a consumidora continua recebendo seu benefício por meio da Caixa Econômica Federal, via atendimento em casas lotéricas, o que tem gerado transtornos e insegurança quanto à regularidade no recebimento dos valores.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a imediata disponibilização de seu novo cartão de benefício, com a possibilidade de retirá-lo diretamente na agência bancária, a fim de evitar novos atrasos e garantir o pleno acesso aos seus direitos previdenciários.

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, 03 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

RITA MARIA COELHO DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):_____