

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100059301

RECLAMANTE: MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS **CPF:** 187.287.583-15

RECLAMADA: CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO LTDA **CNPJ:** 04.670.195/0001-38

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LUCIA DOMINGOS DOS SANTOS em face do fornecedor CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO LTDA, através da qual expõe que foi vítima de possível fraude, após receber mensagem contendo dados pessoais da titular do cartão e informando que receberia ligação da instituição financeira, ocasião em que deveria fornecer código de segurança previamente encaminhado. Posteriormente, a consumidora recebeu a referida ligação e, acreditando se tratar de procedimento legítimo da instituição financeira, forneceu o código solicitado. Após o contato, seu aparelho celular apresentou falhas, com apagamento de dados e informações, sendo, na sequência, notificada acerca da realização de compra no valor de R\$ 4.522,04 reais. Ao acessar o aplicativo do cartão Mais!, constatou a existência de transação não reconhecida, razão pela qual entrou imediatamente em contato com a instituição financeira, requerendo o bloqueio do cartão e o cancelamento da compra. Contudo, posteriormente, foi comunicada de que o ressarcimento não seria efetuado sob o fundamento de que a própria consumidora teria fornecido o código de segurança durante a suposta tentativa de fraude. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o estorno do valor de R\$ 4.522,04 reais, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

O fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 17-19, a empresa esclareceu que após análise, verificou que a compra contestada foi realizada mediante validação de segurança confirmada pela consumidora por meio do telefone cadastrado, não sendo identificada qualquer irregularidade na transação ou no cartão utilizado. Dessa forma, informa que os valores questionados são devidos. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão na data, 10 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 38 dos autos, solicitando o arquivamento deste processo, pois recorrerá às vias judiciais.

Diante da manifestação da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a ausência de interesse do consumidor em seguimento do processo, tendo em vista que peticionou aos autos requerendo o arquivamento do processo administrativo, constante às fls. 38, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação, classificando-a como **CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO Assinado de forma digital
BEZERRA DE por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844 FARIAS:79988784449
49 Dados: 2026.08.20
12:08:49 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú