

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100039301**RECLAMANTE:** FRANCISCO DE ASSIS SILVA **CPF:** 140.787.403-91**RECLAMADA:** CREFISA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**CNPJ:** 60.779.196/0001-96

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo reclamante FRANCISCO DE ASSIS SILVA em face da reclamada CREFISA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, através da qual expõe que teria sido vítima de fraude, ocasião em que foi realizada transação mediante a contratação de empréstimo pessoal em seu nome, sem seu conhecimento ou autorização. Relata que, ao procurar a sede da reclamada, foi informado de que se tratava de um golpe, sendo orientado a registrar boletim de ocorrência, providência que adotou imediatamente. Informa que, após o registro, retornou à instituição financeira e recebeu um número de telefone da ouvidoria, porém não obteve êxito na tentativa de solucionar a questão. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos acerca da transação, a apresentação dos contratos eventualmente firmados em seu nome e o cancelamento de quaisquer empréstimos realizados sem sua autorização.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes.

Conforme se extrai do Termo da primeira Audiência de Conciliação, à fl. 140 dos autos, o representante da CREFISA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS reiterou os termos da defesa e apresentou proposta de acordo para quitação do débito, a qual não foi aceita pelo consumidor. Este, por sua vez, permaneceu com a alegação de que teria sido vítima de golpe, afirmando que foi orientado por pessoa que se apresentou como funcionária da instituição financeira a realizar a contratação do empréstimo pelo aplicativo, sendo o valor posteriormente transferido para conta de terceiro, motivo pelo qual registrou boletim de ocorrência.

Em defesa, às fls. 12 a 17, a reclamada sustentou que o contrato de empréstimo foi regularmente celebrado pelo consumidor por meio do aplicativo Crefisa Mais, mediante a utilização de mecanismos de segurança, incluindo validação do dispositivo e telefone, senha, token e captura de imagem para autenticação. Informou, ainda, que o caso foi submetido à análise de sua equipe de prevenção a fraudes, não tendo sido identificadas irregularidades na contratação. A instituição financeira também afirmou que o próprio consumidor recebeu os valores decorrentes do empréstimo e, posteriormente, realizou a transferência para conta de terceiro, apresentando proposta de acordo para solução da controvérsia.

No caso concreto, a alegação central do consumidor consiste na suposta inexistência de autorização para a contratação do empréstimo. Todavia, embora tenha afirmado ter sido vítima de fraude, o reclamante não

apresentou, no curso do processo administrativo, elementos adicionais capazes de demonstrar que a contratação não foi realizada por ele ou que os mecanismos de autenticação empregados pela instituição financeira tenham sido indevidamente utilizados por terceiro. O registro de boletim de ocorrência, embora demonstre que o consumidor comunicou às autoridades a ocorrência que reputa fraudulenta, não constitui, por si só, elemento suficiente para comprovar a efetiva ocorrência da fraude ou a responsabilidade da instituição financeira pela contratação questionada.

Por outro lado, a reclamada apresentou esclarecimentos específicos acerca da operação e documentos relacionados à contratação, indicando que o empréstimo foi realizado por meio do aplicativo Crefisa Mais e submetido a mecanismos de autenticação e segurança, tais como validação do dispositivo e telefone, utilização de senha e token e captura de imagem para autenticação, conforme documentação acostada às fls. 12 a 17. A empresa informou, ainda, ter realizado análise interna pela equipe responsável pela prevenção a fraudes, sem identificar inconsistências na operação. Tais elementos guardam pertinência direta com a alegação formulada pelo consumidor e constituem elementos probatórios destinados a demonstrar a regularidade da contratação.

Ressalte-se que, nas relações de consumo, é aplicável inversão do ônus da prova em favor do consumidor, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quando presentes os requisitos legais. A inversão, contudo, não implica presunção absoluta de veracidade de toda e qualquer alegação apresentada pelo consumidor, tampouco dispensa a análise dos elementos efetivamente produzidos no processo administrativo. No presente caso, a reclamada trouxe aos autos documentação e esclarecimentos compatíveis com a controvérsia instaurada, apresentando elementos destinados a demonstrar a regularidade da contratação e dos mecanismos de autenticação empregados.

De igual modo, após a apresentação da defesa, não foram trazidos pelo consumidor elementos novos, documentos, informações técnicas ou outros meios de prova capazes de infirmar especificamente a documentação apresentada pela reclamada, demonstrar eventual falha nos mecanismos de segurança utilizados ou comprovar que a contratação foi efetivamente realizada por terceiro sem qualquer participação ou autorização do reclamante. A mera reiteração da alegação de fraude, desacompanhada de elementos capazes de afastar os documentos e esclarecimentos apresentados pela instituição financeira, não se mostra suficiente, no âmbito deste processo administrativo, para caracterizar a existência de prática infrativa.

Assim, diante do conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que a reclamada apresentou elementos concretos relacionados à contratação questionada, enquanto o consumidor não conseguiu demonstrar a ocorrência da irregularidade alegada ou falha específica imputável à instituição financeira. Não se identifica, portanto, nos limites da documentação produzida neste procedimento, elemento suficiente que permita concluir pela existência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA, em razão da ausência de

elementos suficientes que comprovem irregularidade na contratação ou na atuação da reclamada. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 18/09/2026 09:26:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a reclamada comprovou a regularidade da contratação do empréstimo, mediante utilização de mecanismos de segurança e autenticação, não tendo sido identificada irregularidade na operação após análise interna, conforme explicado na decisão acima. Assim, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, razão pela qual se conclui pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se a adoção dos procedimentos necessários ao arquivamento do processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.16 15:50:23 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú