

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00038-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES em face da fornecedora BANCO CREFISA, na qual aduz que é pensionista do INSS com benefício creditado via banco Crefisa, tomou conhecimento, ao consultar seu extrato, da contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.887,78 reais, a ser pago em 18 parcelas de R\$ 438,21 reais, conforme contrato nº 095000634894. Afirma, entretanto, jamais ter autorizado ou solicitado tal operação, desconhecendo integralmente o empréstimo e informando que o valor não foi creditado em sua conta. Ao buscar esclarecimentos junto a reclamada, foi atendida de forma ríspida e desrespeitosa. Registrou Boletim de Ocorrência para formalizar a denúncia. Ademais, foi orientada a apresentar cópia do contrato, documento este que jamais recebeu e cuja obtenção foi condicionada ao pagamento de taxa de R\$ 50,00 reais, cobrança esta recusada pela consumidora.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado à fl. 38, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, à fl.38, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú