

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00074-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SELENILDA FIUZA LIMA em face dos fornecedores TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A e BANCO CREFISA S.A., na qual informa que no dia 05 de junho de 2025, a consumidora realizou tentativa de saque no valor de R\$ 1.000,00 reais em caixa eletrônico da rede Banco24Horas, tendo o valor sido debitado de sua conta, sem, contudo, a entrega das cédulas pelo terminal. Entretanto procurou atendimento na Loja Crefisa, onde foi orientada a contatar a empresa TecBan, apos abertura de protocolo nº B2497863, sendo informada, em 12/06/2025, que não foi identificada falha na transação, sendo negado o estorno. Todavia, em novo contato, a TecBan informou, em 13/06/2025, que o valor havia sido estornado e que o crédito seria efetivado em até 5 dias úteis. No entanto, até o dia 24/06/2025, nenhum valor havia sido creditado. Em 25/06/2025, a consumidora foi informada pela Crefisa de que o estorno ainda se encontrava em análise, sem previsão de solução. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução do valor de R\$ 1.000,00 reais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, p.04. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO 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 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora, p.04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú