

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100008301
RECLAMANTE: MOISÉS PEREIRA PIRES **CPF:** 330.387.407-72
RECLAMADA: CREFISA **CNPJ:** 60.779.196/0001-96

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor MOISÉS PEREIRA PIRES em face do fornecedor CREFISA, através da qual expõe ter celebrado contrato de empréstimo no ano de 2023, sob o nº 064060049368, no valor de R\$ 2.049,00 reais cuja previsão de quitação estava estipulada para o exercício de 2024. Afirmo que, apesar do prazo contratualmente estabelecido para a extinção da obrigação, os descontos vinculados ao referido contrato continuam sendo efetuados até a presente data, no ano de 2026, circunstância que lhe causa fundada preocupação quanto à possível perpetuação indevida da cobrança. Nesse cenário, sustenta a existência de indícios de abusividade na conduta da instituição financeira, notadamente em razão da aparente ausência de informação adequada e da continuidade das cobranças para além do prazo originalmente previsto para a quitação do contrato. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor revisão do contrato bem como a celebração de acordo em condições acessíveis e proporcionais à sua capacidade financeira.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 78-79 dos autos, o fornecedor esclarece que procedeu com a quitação do referido contrato. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do empréstimo, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 18 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 78-79, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú