

PROCESSO F.A Nº: 2509056400100016301

RECLAMANTE: JOSÉ ADAUTO MARQUES **CPF:** 139.488.063-49

RECLAMADA: CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS **CNPJ:** 60.779.196/0001-96

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ ADAUTO MARQUES em face do fornecedor CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, através da qual expõe que recebeu uma mensagem via WhatsApp informando que teria direito ao reembolso de descontos supostamente indevidos em sua aposentadoria. Na conversa, foi orientado por uma pessoa identificada como "Cláudia", que informou que seria realizado um depósito em sua conta. Posteriormente, constatou a entrada de um crédito identificado como operação da Crefisa. Afirma que não solicitou qualquer empréstimo e que foi induzido a uma contratação fraudulenta, razão pela qual requereu o cancelamento da operação.

Ao compulsar os autos, verifica-se que já havia decisão anteriormente proferida, às fls. 43, na qual foi consignada a realização de composição entre as partes. Após a celebração do acordo, o consumidor compareceu a este órgão de defesa do consumidor para noticiar o suposto descumprimento da obrigação assumida pela empresa fornecedora, informando que restou previamente acordado entre as partes a concessão de desconto de R\$ 895,00 reais. No entanto, o desconto foi concedido apenas na primeira parcela, não tendo a empresa aplicado o abatimento na segunda parcela, conforme manifestação de fls. 46. Todavia, em manifestação posterior, às fls. 59, o reclamante retornou a este órgão para comunicar que a empresa efetivamente cumpriu o acordo firmado. Tendo o fornecedor enviado o boleto para quitação do acordo.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, 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, 09 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 21/07/2026 08:31:32-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que, após comunicação de suposto descumprimento do acordo firmado entre as partes, o consumidor informou a regularização da demanda e o efetivo cumprimento da obrigação assumida pela fornecedora, restando integralmente atendida sua pretensão, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação administrativa, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 13:48:04 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú