

Processo FA Nº: 25.09.0564.001.00016-301**CONCLUSÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor **JOSÉ ADAUTO MARQUES** em face da empresa fornecedora **CREFISA SA FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS**, relata o consumidor que recebeu mensagem por meio do aplicativo WhatsApp, na qual foi informado de que teria direito ao recebimento de determinado valor a título de reembolso por supostos descontos indevidos realizados em sua aposentadoria. Contudo, para viabilizar o referido reembolso, foi-lhe exigido o pagamento prévio da quantia de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), sob a promessa de posterior restituição no valor de R\$ 5.930,15 (cinco mil novecentos e trinta reais e quinze centavos). Durante a troca de mensagens, a pessoa responsável pela comunicação identificou-se como "Claudia", encaminhando instruções, inclusive um link para o envio de fotografia. Informou, ainda, que o valor necessário para quitação do boleto no montante de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais) seria depositado diretamente na conta bancária do consumidor. De fato, foi identificado crédito no valor de R\$ 3.086,41 (três mil, oitenta e seis reais e quarenta e um centavos) na conta corrente vinculada ao benefício previdenciário, conforme extrato bancário, constando a descrição "LIB. OPER. CRED. PESSOAL 00019 0000015315 CREFISA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO". O consumidor afirma não reconhecer a contratação de qualquer empréstimo junto à referida instituição financeira, tampouco junto a outra. Posteriormente, foram enviados novos boletos com beneficiários distintos, circunstância que reforçou a suspeita acerca da irregularidade da operação. Diante disso, compreendeu ter sido induzido, de forma fraudulenta, à contratação de empréstimo consignado ou crédito pessoal não autorizado. Em razão dos fatos, solicitou o imediato cancelamento do empréstimo indevido, a reversão da operação bancária, com a retirada integral do valor creditado indevidamente em sua conta, bem como a garantia de que não haverá qualquer cobrança ou desconto futuro em seu benefício previdenciário decorrente dessa operação fraudulenta.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 35, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pelo consumidor, devolução do valor de R\$ 1.790,00 (um mil, setecentos e noventa reais), em 2 (duas) parcelas de R\$ 895,00 (oitocentos e noventa e cinco reais) a primeira no dia 03.11.2025 e a segunda no dia 03.12.2025, valores serão debitados em uma conta de titularidade do reclamante. Contudo, em manifestação às fls. 49, o reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 13 de janeiro de 2026.

**Tayná Moreira Ribeiro****Setor Jurídico****PROCON Maracanaú**



PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 49, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de janeiro de 2026.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú