

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00026-3

RECLAMANTE: CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS **CPF:** 081.538.853-59

RECLAMADA 1: BANCO ANDBANK(BRASIL) S.A **CNPJ:** 48.795.256/0001-69

RECLAMADA 2: CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA **CNPJ:** 17.770.708/0001-24

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CRISTIANE DE CÁSSIA SILVA CARACAS em face dos fornecedores BANCO ANDBANK(BRASIL) S.A e CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA, através da qual expõe que, que celebrou com a empresa CREDITAS SOLUÇÕES dois contratos de empréstimo consignado, com desconto das parcelas diretamente em folha de pagamento: o primeiro, em junho de 2025, no valor de R\$ 4.725,45 reais, para pagamento em 24 parcelas de R\$ 448,31 reais; e o segundo, em dezembro de 2025, no valor de R\$ 483,16 reais, a ser quitado em 12 parcelas de R\$ 71,17 reais. Relata que, realizou o refinanciamento das operações, com a finalidade de unificar os contratos e postergar o início dos descontos para setembro de 2026. Contudo, em 06/08/2026, houve desconto em folha referente aos contratos anteriores, mesmo após a formalização do refinanciamento. Sustenta, assim, a irregularidade do desconto, sob o argumento de que as obrigações anteriores deveriam ter sido quitadas ou substituídas pela nova operação de crédito. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora restituição dos valores eventualmente descontados indevidamente, bem como a apresentação de explicações detalhadas acerca das operações de crédito, do refinanciamento realizado, da quitação dos contratos anteriores e da forma como foram calculados e efetuados os descontos, acompanhadas dos respectivos contratos e demonstrativos financeiros.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 28-29, a empresa fornecedora BANCO ANDBANK(BRASIL) S.A sustenta a inexistência de irregularidades operacionais, afirmando que o refinanciamento e a liquidação dos contratos anteriores ocorreram regularmente, dentro dos prazos contratuais. Aduz, ainda, que os valores descontados em folha foram devidamente compensados na amortização do saldo devedor do contrato ativo, nos termos da CCB pactuada. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 18 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 89 dos autos, que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante os esclarecimentos apresentados pela empresa, atendendo ao pedido da consumidora, bem como da ausência do reclamante em data posterior informando algum descumprimento. Considera-se a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação. Caracteriza-se, assim, a reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 02/09/2026 08:20:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao contrato de empréstimo consignado, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 49, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:04:48 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú