

PROCESSO F.A N°: 25.06.0564.001.000053-01

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RITA MARIA COELHO DA SILVA em face do fornecedor BANCO CREFISA, na qual a reclamante informa que desde 2023, recebe sua aposentadoria por meio do Banco Crefisa. Contudo, seu cartão benefício venceu em dezembro de 2024, impedindo-a de realizar saques em janeiro de 2025. Ao procurar a agência bancária, foi orientada a fornecer seus dados pessoais para emissão de novo cartão, sendo-lhe assegurado o recebimento do benefício temporariamente pela Caixa Econômica Federal, via casas lotéricas, enquanto aguardava o prazo de 27 dias para entrega do novo cartão. Entretanto, transcorrido o prazo sem o recebimento do cartão, a consumidora retornou a agência, onde lhe foi reiterado que não seria possível retirar o cartão presencialmente, e novo prazo até 12 de maio de 2025 foi concedido para entrega. Tal compromisso não foi cumprido, permanecendo a consumidora sem o novo cartão e obrigada a continuar recebendo o benefício por meio da Caixa Econômica Federal. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a imediata disponibilização de seu novo cartão de benefício.

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, 05 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, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú