

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00018-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VERÔNICA ROCHA DO NASCIMENTO em face do fornecedor BANCO CREFISA, na qual relata que aposentada por invalidez, que constatou em seu extrato do INSS a existência de descontos referentes a empréstimo consignado supostamente contratado junto ao Banco Crefisa, no valor mensal de R\$ 70,10 (setenta reais e dez centavos), vinculado ao contrato nº 97002009157, com previsão de pagamento em 84 (oitenta e quatro) parcelas. Assevera que, em nenhum momento, solicitou, firmou ou autorizou a contratação de qualquer operação de crédito consignado com a mencionada instituição financeira, razão pela qual impugna a validade do contrato e os descontos realizados em seu benefício previdenciário. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita cópia do contrato assinado por ela que comprove a contratação do empréstimo, Restituição integral dos valores já descontados indevidamente.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.138, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.138, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú