

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00071-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA DA SILVA em face do fornecedor BANCO CREFISA, através da qual expõe que, em 09/08/2021, contratou um empréstimo no valor de R\$ 1.034,00 reais, parcelado em 12 vezes de R\$ 245,88 reais, com descontos mensais em sua conta benefício na Caixa Econômica Federal. Todavia, alega que os valores descontados foram superiores ao contratado e que os débitos continuaram até o ano de 2025, mesmo após o término do contrato, procurou a Caixa, sendo orientada a buscar a Crefisa, que, por sua vez, exigiu extrato bancário e o pagamento de R\$ 50,00 reais para fornecer cópia do contrato. Após tentativas frustradas, conseguiu encerrar a conta junto a Caixa com apoio do INSS, que emitiu novo cartão para recebimento dos benefícios. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição dos valores pagos a maior, decorrentes dos descontos indevidos realizados após o término previsto do contrato, solicitando também a cópia do contrato.

Após minuciosa 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 oportunidade, esclareceu que, a Reclamada, Banco Crefisa S/A, inscrito no CNPJ nº 61.033.106/0001-86, não participou da relação jurídica contratual objeto da presente demanda, não possuindo responsabilidade sobre o empréstimo celebrado entre a Autora e a instituição financeira. Ademais, informa que, ao celebrar o contrato, é prática usual a entrega de uma via ao consumidor, conforme reconhecido pela própria Autora. Os contratos foram regularmente firmados, com cláusulas, taxa de juros, condições e forma de pagamento previamente discutidas e acordadas pelas partes, devidamente registradas no instrumento contratual lido e assinado pela Autora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 07 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 89 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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 outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca do contrato de empréstimo, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 89, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú