

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00009-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTÔNIA MICHELLE MARTINS VIANA em face dos fornecedores CREDINOWE HOLDING LTDA., CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, através da qual expõe que foi abordada em via pública por uma colaboradora da empresa Credinowe (Agência Maracanaú), que lhe ofereceu serviço de empréstimo. Informa que, no momento da contratação, não obteve acesso ao contrato, tampouco foi informado o valor líquido a ser creditado, tendo apenas ciência de que seriam cobradas 12 (doze) parcelas de R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), sob o contrato n.º 070060010957. Posteriormente, constatou que o valor efetivamente recebido foi inferior a R\$ 600,00 (seiscentos reais). Embora o extrato do empréstimo indique um montante total contratado de R\$ 1.788,00 (mil setecentos e oitenta e oito reais), com débitos realizados diretamente na conta bancária em que recebe o benefício do Bolsa Família. O empréstimo foi concedido pelo Banco Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos. Entretanto, a consumidora alega que as parcelas foram devidamente debitadas em sua conta, razão pela qual não reconhece a suposta inadimplência, tampouco a negativação de seu nome em cadastros restritivos de crédito. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer esclarecimentos acerca da razão pela qual permanece sendo cobrada por débito já quitado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 30, o fornecedor esclareceu que todas as condições contratuais foram previamente discutidas e todas as cláusulas devidamente esclarecidas a parte reclamante antes da formalização do negócio jurídico. Ademais, as informações referentes a contratação encontram-se expressamente indicadas no instrumento contratual, bem como no anexo 2, o qual foi lido, compreendido e assinado pela parte reclamante. Destaca-se que o valor do contrato, o montante e número das parcelas, seus vencimentos e forma de pagamento foram escolhidos pela própria parte reclamante. Verificou-se que o referido contrato foi liquidado espontaneamente pela reclamada, entretanto, anteriormente, encontrava-se em aberto, com parcelas vencidas e não quitadas, acumulando atraso superior a 61 (sessenta e um) dias, sendo que todas as parcelas anteriores foram pagas com atraso. Por fim, as partes celebraram acordo para quitação das parcelas em atraso, o qual foi descumprido pela Reclamante. Não obstante, visando preservar o bom relacionamento comercial, a Reclamada efetuou a liquidação do contrato, mesmo diante do inadimplemento prévio. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao prestar os esclarecimentos devidos e apresentar proposta de acordo referente ao contrato de empréstimo, 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, 14 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 30, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú