

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00065-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora KAROLINE OLIVEIRA GOMES DOS SANTOS em face do fornecedor BANCO CREFISA S.A., através da qual expõe que firmou contrato de empréstimo com a empresa Crefisa, no valor de R\$ 600,00 reais, a ser quitado em 12 (doze) parcelas de R\$ 149,00 reais, mediante desconto direto em seu benefício do Programa Bolsa Família. Entretanto, em razão da antecipação do crédito do benefício por aproximadamente três meses, não houve o desconto automático das parcelas nesse período, embora os valores tenham sido integralmente recebidos e utilizados. Aduz que, posteriormente, passou a ser cobrada a parcela mensal acrescida de encargos no valor de R\$ 31,29 reais, e que, não obstante a retomada dos descontos regulares, teve seu nome inscrito nos cadastros de proteção ao crédito. Relata, ainda, dificuldades para obter atendimento junto à fornecedora e esclarece que, no sistema do Serasa, constam parcelas em aberto que já foram devidamente quitadas por meio de desconto. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita cópia do contrato firmado, baixa das parcelas já quitadas.

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. 67 dos autos, o fornecedor esclareceu que o presente caso, a demanda deveria ter sido direcionada a CREFISA S/ACRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS e não ao Banco Crefisa, pois o contrato foi firmado entre a Reclamante e a Financeira. Ainda, a consumidora teve seu pedido atendido pela Crefisa, de modo que houve a liquidação do contrato 502590017650, e, portal, motivo não ocorreram mais débitos em sua conta. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca das cobranças devidamente já quitadas, 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, 16 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 67, 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, 16 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**