

**DESPACHO**

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 52, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda da consumidora, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

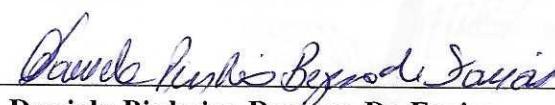
Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de novembro de 2025.

---



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú



**PROCON**



**Prefeitura de  
Maracanaú**

Processo FA Nº: 25.08.0564.001.00006-301

### CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **ANA LÚCIA OLIVEIRA SANTOS** em face da empresa fornecedora **BANCO CREFISA**, através da qual relata que foi vítima de um golpe, que foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 3.150,00 reais sem autorização. A consumidora afirma que, ao comparecer a uma agência da reclamada, foi reconhecida a existência desse empréstimo, mas não repassaram informações necessárias. Posteriormente, em nova visita à agência da reclamada, a consumidora recebeu extratos que demonstram descontos realizados no benefício de seu filho. Diante da situação, solicitou a consumidora apresentação do contrato referente ao empréstimo e cancelamento imeditato.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 47, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pela consumidora. Contudo, em manifestação às fls. 52, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 06 de novembro de 2025.

*Tayná Moreira Ribeiro*

Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú