



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100036301

Eu, **Edivania Maria de Souza Queiroz**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de março de 2025, sua sobrinha solicitou os dados de sua conta bancária com a alegação de que precisava realizar o depósito de seu salário. De boa-fé, a consumidora forneceu as informações solicitadas. No entanto, a sobrinha alegou, posteriormente, que seria necessário que a consumidora acessasse um link. Sem ter pleno conhecimento do conteúdo, a consumidora acessou o referido link e, inadvertidamente, acabou aceitando os termos nele dispostos.

Após o ocorrido, ao receber sua fatura de energia elétrica, a consumidora notou um valor consideravelmente elevado. Ao entrar em contato com a concessionária Enel, foi informada de que havia descontos relacionados a um contrato de empréstimo. Diante disso, solicitou maiores esclarecimentos e foi informada de que o contrato havia sido firmado com a empresa Crefaz.

A consumidora, então, entrou em contato com a Crefaz e obteve o contrato referente ao empréstimo, constatando que foi firmado em seu nome um compromisso de 15 (quinze) parcelas no valor de R\$ 291,19 (duzentos e noventa e um reais e dezenove centavos) cada. No entanto, esclarece que desconhecia totalmente a contratação, uma vez que a operação foi realizada por sua sobrinha, sem sua autorização ou ciência, sendo esta a única beneficiária dos valores contratados.

Diante da impossibilidade de arcar com o referido débito, a consumidora buscou o auxílio do Procon com o objetivo de intermediar um acordo junto à empresa Crefaz, de modo que seja estabelecida uma condição de pagamento acessível e compatível com sua atual situação financeira.

Por fim, a consumidora reforça seu desejo de resolver a questão de forma amigável.

Pedido: A revisão do contrato e a possibilidade de renegociação do débito em termos que não comprometam sua subsistência, além da desvinculação dos descontos da sua conta de energia.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DATA DE RETORNO: 21/10/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
Edivania Maria de Souza Queiroz