



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100033301

Eu, **KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS**, 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 vinham sendo realizados descontos mensais em sua fatura de energia elétrica no valor de R\$ 249,77 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e sete centavos), identificados como referentes à empresa Crefaz.

Ao buscar esclarecimentos junto à ENEL, foi informada de que os descontos estariam relacionados a um empréstimo. Entretanto, a consumidora afirma que jamais contratou qualquer empréstimo junto à empresa Crefaz que justificasse a realização das referidas cobranças em sua fatura de energia.

Diante de cobrança que não reconhece, a consumidora buscou o PROCON com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a apuração dos fatos e a solução do conflito.

Pedido: Requer, assim, a restituição dos valores descontados, tendo em vista que não reconhece a contratação do referido empréstimo, além da solicitação da cópia do contrato assinado.

DATA DE RETORNO: 24/02/2026, 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



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

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, 12 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Kivia Regina Lima Gomes dos Santos
KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS