



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 20/01/2026 às 11:06:56

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 627.544.833-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Crefaz	CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	18.188.384/0001-83	26.01.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:



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

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.

TRATATIVAS

20/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Crefaz:

Boa tarde, prezados(as).

Segue em anexo a defesa prévia.

Atenciosamente,

Dep. Jurídico - Crefaz